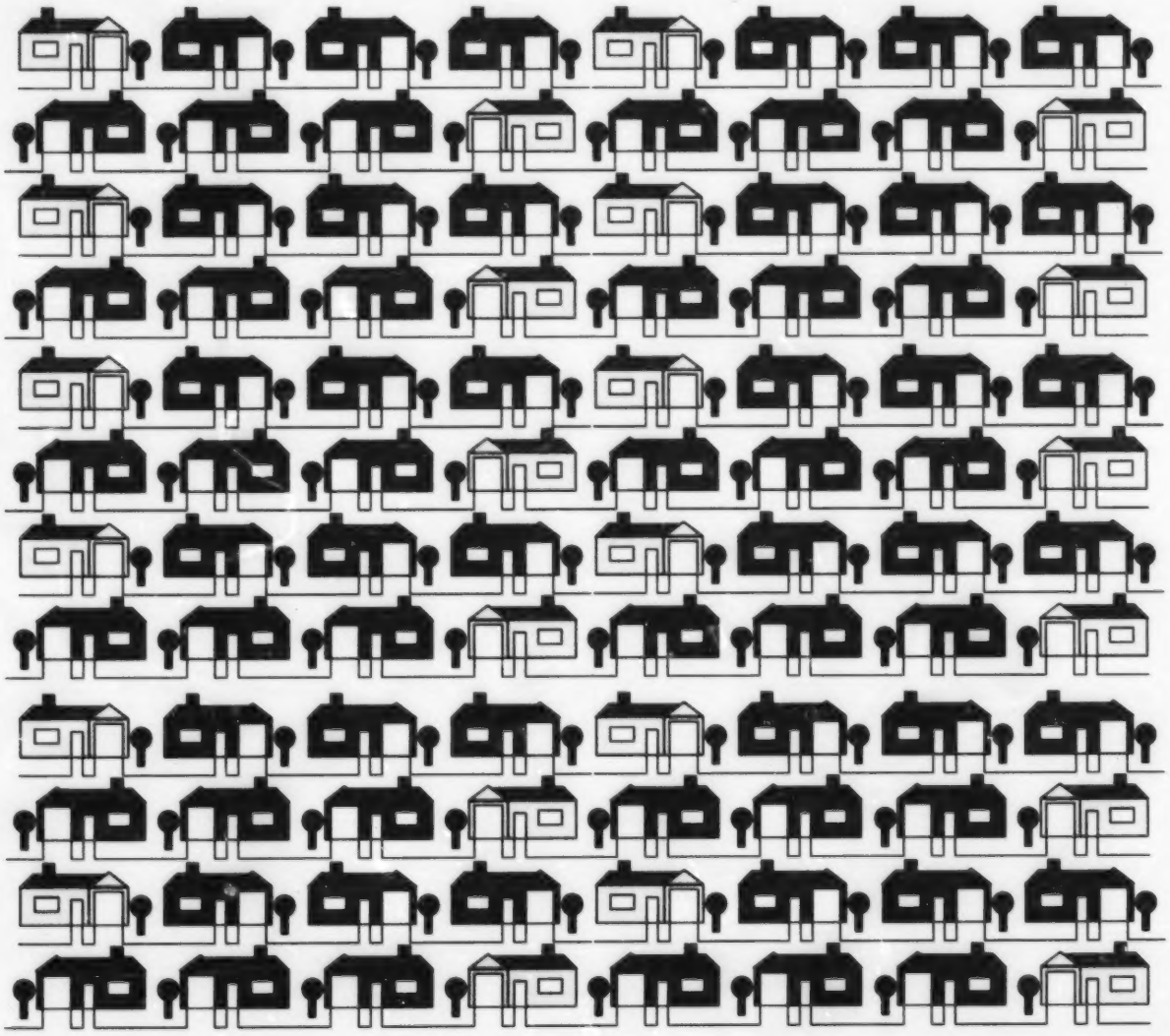
Awareness '97 Workshop



NATIONAL ENERGY BOARD

Canada

102-05081/

Awareness '97 Workshop

On 12 March 1997, the first Public Awareness Workshop in Canada dedicated to interprovincial pipelines, "Awareness '97", was hosted by the National Energy Board.

One hundred participants gathered to share in presentations of "best practices" delivered by public awareness specialists from five different companies. Interprovincial Pipe Line Inc., TransCanada PipeLines Limited, Montréal Pipe Line Limited, Trans-Northern Pipelines Inc. and Trans Mountain Pipelines Limited provided the participants with an overview of a public awareness program and with an in-depth view of addressing particular audiences identified within the overall program.

On the pages following you will find a copy of each presentation followed by the essence of participant discussion that ensued after the presentations. To ensure accuracy, the text was submitted to each respective presenter for approval prior to printing of this document.

National Energy Board

© Her Majesty the Queen in Right of Canada 1997
as represented by the National Energy Board

Cat. No. NE23-73/1997
ISBN 0-662-63280-X

Copies are available on request from:
The Publications Office
National Energy Board
311 Sixth Avenue S.W.
Calgary, Alberta T2P 3H2
E-Mail: orders@neb.gc.ca
Fax: (403) 292-5503
Phone: (403) 292-3562

For pick-up at the NEB office:
Library
Ground Floor

Printed in Canada

Table of Contents

1.0 CONDUCTING A PUBLIC AWARENESS PROGRAM
Ed Svitich
Interprovincial Pipe Line Inc. 1
1.1 Participant Discussion 3

2.0 FRONT-LINE RESPONSE
Rob Shepanik
TransCanada PipeLines Limited 5

3.0 CONTRACTOR AWARENESS
Gary Robinson
Trans-Northern Pipelines Inc. 6
3.1 Participant Discussion 6

4.0 THE STANDARDIZATION OF PIPELINE MARKERS AND SIGNS
Guy Robitaille
Montréal Pipe Line Limited 8
4.1 Participant Discussion 9

5.0 COMMUNITY ISSUES AND PIPELINE SAFETY
Anne Gilbert-Hopkins
Trans Mountain Pipeline Limited 11

6.0 COMMUNITY ISSUES AND PIPELINE EMERGENCIES
John McCarthy
Business Leader, Operations
National Energy Board 14

7.0 CONCLUSION 17

1.0 CONDUCTING A PUBLIC AWARENESS PROGRAM

Ed Svitich
Interprovincial Pipe Line Inc.

Brief overview of IPL pipeline system:

IPL operates the longest liquid hydrocarbon pipeline system in the world. The pipeline system, approximately 4 900 kms of pipeline right-of-way, spans from Edmonton AB through Superior Wl, Escanaba Ml to Sarnia ON, and a loop line from Superior Wl through Chicago IL to Sarnia ON, Sarnia ON to Montreal PQ, with branches to Buffalo NY and Nanticoke ON, and Norman Wells NT to Zama AB. The length of the right-of-way on the IPL system in Canada is approximately 3 160 kms. Through the network of pipelines on its system, IPL ships crude oil, refined products (diesel, gasoline), condensate, and natural gas liquids (NGL).

The operation of the IPL pipeline system (Canadian portion) is divided into 4 regions:

a) Western – Alberta and part of Saskatchewan – approximately 538 kms

b) Central – part of Saskatchewan and Manitoba – approximately 707 kms

c) Eastern – Ontario and Quebec – 1 045 kms

d) Northern – IPL(NW) – Norman Wells NT to Zama – 869 kms

Each region is responsible for providing company personnel to conduct the Public Awareness Program. Each region is divided into small territories and company personnel from each territory are assigned to carry out the visitations to the public, defined as the audience.

Each IPL Contact Person is provided with an administrative packet for his/her territory which consists of pipeline route sheets, line lists of the audience to be visited, guidelines of responsibilities and literature forming the information kits to be handed to specific parties.

IPL started its initial Public Awareness Program in 1979 in the area of the company's operation of the NGL system in Western Canada and a short section in Ontario. Several years later IPL voluntarily expanded its Public Awareness Program to its oil pipeline operations in Eastern Canada (Ontario and Quebec).

We feel that IPL currently has a very informative and educational program for awareness to its pipelines.

The response by the public audience to IPL's awareness program has been and is very positive. It not only provides awareness but also provides closer amiable company-landowner relationship and a continuous participating public watch for maintaining a safe pipeline operation.

Achieved Through

This is achieved through annual visitations, distribution of information kits, handout of promotional items, sponsoring special events and attending selected conferences.

The Public Awareness Program is in both the English and French languages. French is primarily for our public audience in Quebec.

Audience

The public audience defined for the Public Awareness Program are:

a) Landowners and tenants (occupants) on the pipeline system.

b) Excavator-owners – owners of properties which exist within 30 metres of the pipeline right-of-way who may have a reason for excavation in the 30 metre zone.

c) Neighbours (the public residing along the pipeline system) include: rural and urban residences within 200 metres on either side of the pipeline right of-way on IPL's natural gas liquids (NGL) system in Western Canada and a short length in Eastern Canada. For the remaining oil pipeline system in Eastern Canada (Ontario and Quebec), neighbours consist of rural and urban residential dwellings fronting or backing onto the pipeline right-of-way up to a distance of 60 metres on either side of the pipeline right-of-way.

d) Local agencies – fire, police, hospitals, ambulances, municipalities and disaster services organizations.

e) Utilities – power, gas, telephone, highways and railways.

f) Offices of towns and villages within 1.5 kms of the pipeline right-of-way.

g) Contractors, etc.

Audience Numbers

This gives you some idea of the numbers of audience involved in our awareness program.

How does IPL communicate the awareness Program to its audience?

Communication – Public

The IPL Guidelines provide that the contact person visits all landowners, tenants and neighbours in his/her territory and briefly reviews the contents of the letter and the safety brochure with the party and ensures the party:

a) is aware of the location of the pipelines

b) is aware to "Call Before You Dig" within the 30 metre zone

c) is aware to immediately evacuate the area in case of an emergency incident on the pipeline and call the IPL emergency number, and:

d) is aware of the 24 hour emergency telephone number.

If the party is not home at the time of the visit, our contact person leaves the information kit at the residence and follows up with a telephone call to the **landowners** and **tenants** only and **reviews** the above with the party.

Contact personnel answer all questions, complete a Concerns and Inquiries Form for any concerns a landowner may have on the right-of-way and this concern is forwarded to the appropriate company personnel for further required action.

Apartment Dwellers

Apartment dwellers are the hardest to reach as security systems at apartment buildings block access for any face to face contact with the residents. Arrangements are made with the building manager to distribute the information kits to the apartment dwellers. We can only rely on the building manager that each apartment resident is given the information kit.

Communication – Agencies

Local Agencies

Supervisory or more senior staff from the Region visit municipalities, towns, police, fire, ambulance, disaster services organizations and hospitals. The IPL person briefly reviews: a) the location of the IPL pipeline system and provides a map for the system for the Region, b) the products shipped and their characteristics – more detailed in the safety brochure which is part of the information kit and letter, c) the type of service each agency could provide in case of an emergency on the pipelines, and, d) exchange information for coordinating a cooperative action plan in case of an emergency on the pipelines.

Utilities

Up to 1996, IPL personnel visited all utility companies whose operating territorial areas overlap the IPL pipeline system. Starting in 1997 information kits will be mailed from the Crossings Section of Operations Services and followed up with a telephone call to all or as needed. The reason for the change is we find most utility companies are now reasonably aware of the need for safety around pipelines.

Special Events

Other special events that the Regions participate in that benefit awareness are:

1) Joint pipeline/utility sponsored contractors' breakfast in Saskatchewan
2) Joint pipeline group information booths at selected conferences in Ontario
3) Trade show in Brandon
4) Land Improvement, Drainage Tile Contractors Conference in Ontario
5) Ontario Municipal Trade Shows

Each of these special events are reviewed annually as to the effectiveness of participation. We are always on the look-out for new events where awareness to the pipelines would be a benefit.

Additional Awareness

In addition to the above:

1. IPL annually mails calendars containing awareness information regarding its pipelines to all landowners, tenants, local agencies and neighbours in towns and villages (except cities) along IPL system.
2. Region personnel provide safety instructions for contractor personnel at proposed crossings locations prior to commencement of ground disturbance at the site.
3. Place mats are distributed with "Call Before You Dig" information to eating establishments along the pipeline system.
4. Video entitled "Hit and Miss" for awareness to underground pipelines was produced and is distributed to appropriate audiences.
5. IPL participates in "First Call" where available.

Letter to Landowners

A letter signed by the manager of each region is distributed to everybody on the Public Awareness Program. Letter briefly summarizes key items:

- signs locating the pipelines
- call before you dig within 30 metres of pipelines with telephone number
- materials transported and characteristics
- what to do in case of a suspected leak
- emergency number

Safety Brochure

Subsoiler Brochure

Route Map

Promotional Item

Safety Brochure

Everyone gets a copy and is encouraged to read it.

Subsoiler

Western Canada only. Advising landowners to call before starting subsoiler operations in the vicinity of the pipelines. Show location of the IPL system by regions.

We annually select promotional items that are practical and useful to our audience, such as serving trays, rain gauges, flash lights, pencil holders, key holders, etc. For 1997, a specially designed unique thermometer in the shape of the IPL Tower in Edmonton is being distributed.

On two other occasions we handed out promotional items which contained a more personal touch. In 1990, IPL produced a wire bound cookbook of IPL staff's favourite short order recipes which was handed out during the Public Awareness Program that year. The cookbook was so well received that it gave us the idea of producing a landowner cookbook. Letters were mailed to all of our landowners across the IPL (Canada) and LPL (United States) systems asking for their favourite recipes. From the 1,600 recipes received, a special committee of employees chose 375 recipes for the different categories in the cookbook. During our 1995 Public Awareness Program, everybody on our system (landowners, neighbours, agencies, utility companies) received a copy of the *"Recipes Across the Miles Landowner Cookbook"*. The cookbook was instantly an overwhelming hit with everyone. All of our regions received many calls of appreciation for our efforts for producing this special landowner cookbook. Along with the compliments there was a strong request for additional copies. We printed 28 000 copies and they didn't last very long. A lot of hard work went into producing this cookbook, but we feel it was worth every ounce of effort and time as it drew great attention to our Public Awareness Program.

Crossing Packages

- containing pertinent information regarding crossings. NEB landowners guide *"Living and Working Near Pipelines"* – well received by IPL and the public.

Public Awareness Program Organization Chart

- Between 60 and 70 company personnel are involved in the Public Awareness Program each year. IPL has written guidelines and responsibilities for the participating personnel. The Public Awareness Program is normally conducted between February and May of each year and is generally completed on schedule.
- All contact personnel provide input in assessing the effectiveness of the program.
- Each year the program is reviewed for possible improvements.

In closing I would like to say that, in our opinion, our Public Awareness Program provides the public with a high degree of awareness to the pipelines and that the program meets all existing regulatory requirements.

1.1 Participant Discussion

IPL's presentation concentrated on looking at the "big picture" of public awareness and touched upon various methods of providing awareness to the audiences encountered along the pipeline right-of-way. It was, therefore, chosen to open the day's discussions.

Following IPL's presentation, the discussion primarily focused on several key aspects of the program, namely; training, landowner visitations, and assessing the program. The essence of the discussion, questions and answers to these key areas is captured below.

Training Personnel to Carry Out a P.A. Program

IPL personnel are involved in providing awareness to landowners and in carrying out the ongoing duties of the company's public awareness program. IPL utilizes 5 land agents on their system to carry out the training of company personnel. To ensure

consistency, IPL maintains standard guidelines for these personnel setting out their responsibilities to the public awareness program.

Contract personnel are often used to carry out the company's public awareness program to residents in urban areas such as the City of Regina, while IPL personnel contact businesses, schools, etc. Each region decides on the use of contract personnel in urban areas for visiting the adjacent public.

Training for Emergency Exercises

IPL conducts emergency simulations on their system each year for emergency responders. Local emergency agencies have occasionally been involved, but landowners and tenants have rarely been involved. They are informed during visits and through literature distributed on how to recognize a leak, IPL's 24 hour emergency telephone numbers and to leave the area in case of emergency. IPL commented that the SCC report's recommendations on "Community Issues" provides a basis for re-assessing the involvement of landowners, tenants and local agencies (emergency responders) in its emergency simulations.

IPL's simulations are conducted a minimum of twice annually for all company personnel directly involved in emergency response. Additional exercises exceeding this minimum may be held depending on circumstances and activities in a region. This on-the-job, hands-on training is supplemented by other more informal training on key issues such as NGL flaring, table top exercises, fire extinguishers, first responder training and incident command system (ICS) training.

Landowner Visitations

IPL annually conducts a one-time visit to approximately 5 000 landowners and tenants along the pipeline right-of-way. If the party is not home at the time of the visit, the information kit is left at the residence and IPL personnel make a follow-up telephone call to them. This ensures that annual contact is made with all landowners and tenants either face-to-face or by telephone. Each spring, between 50 and 70 full-time IPL employees are dedicated to the awareness effort.

During the visit, IPL provides landowners, tenants, neighbours and local residents with information kits about the operation of the pipelines and the public's responsibilities when working or living near pipelines. IPL also uses this opportunity to update their database recording landowners, local agencies and neighbours to the pipelines.

IPL provides unique and practical keepsakes with the company logo, emergency contact telephone number and "Call Before You Dig" symbol to landowners, tenants, neighbours and local agencies.

An example of involving landowners in the public awareness program was IPL's *Landowner Cookbook*. The effort resulted in the submission of hundreds of favourite recipes from landowners along the pipeline system. Through a selection process, IPL published the *Landowner Cookbook* and distributed it to all of the landowners, agencies and neighbours residing along the pipeline system. The project required extensive effort on the part of IPL employees, but IPL met its objective of creating a closer relationship with its landowners.

2.0 FRONT-LINE RESPONSE

Rob Shepanik
TransCanada PipeLines Limited

In 1996, TransCanada PipeLines Limited created and distributed a video for first responder agencies entitled Front-Line Response.

TransCanada's Public Awareness Program provides awareness to landowners, schools and communities. The video's primary objective was to provide increased awareness to first responders in defining their role when dealing with a pipeline emergency.

The video emphasizes joint emergency response planning between industry and the first responder agencies. Along with the Leader's Guide, the video has become part of first responder training programs. It provides a consistent message to the many agencies along TransCanada's system. TransCanada also described a "Joint Emergency Response Planning Workbook" that provides a formal method for joint planning.

Response to the video was good with comments focusing mainly on distribution of the video; was it being distributed to local TV stations, landowners, schools and other response agencies? (The video was distributed to fire fighting training agencies.)

For a copy of the video, please contact Rob Shepanik at (403) 267-1937.

3.0 CONTRACTOR AWARENESS

Gary Robinson
Trans-Northern Pipelines Inc.

For the Public's Safety...

Damage to high pressure pipelines carrying liquid hydrocarbons can unnecessarily expose the public and municipal contractors to serious harm and result in devastating environmental damage. Legislative requirements to safeguard against pipeline damage are discussed together with practical advice on how to protect you, your staff and your community from risks and hazards of high pressure pipelines.

Purpose: To inform the public works officials and contractors about the presence of pipelines within their communities and to advise them of the legislative requirements when planning work around pipelines. The overall theme of the presentation is "Call Before You Dig."

Topics Discussed:

- Who we are
- Where we are located
- Why we are here
- Legislation overview
- Risks/Hazards of high pressure pipelines
- What we transport, pressures, health hazards, etc.
- Causes of pipeline failures/leaks
- Maintenance, inspection, public awareness
- Emergency preparedness
- Reducing the risks/hazards...What the pipelines are doing?
- Reducing the risks/hazards...What can you do?
- In the event of damage to a pipeline
- In the event of rupture or puncture of a pipeline
- In the event of a pipeline failure or leak
- Interactive roles of emergency responders, pipelines, fire departments, police departments

3.1 Participant Discussion

Trans-Northern Pipe Lines' facilities run through the most densely populated area in eastern Canada. In many areas, their right-of-way is adjacent to major roads, railway lines and landowners. High population density means high levels of activity and Trans-Northern has addressed this with their effective "Contractor Awareness" presentation. Over the past three years, Trans-Northern's Gary Robinson has coordinated and delivered the presentation to over 130 audiences. In that time, pipeline awareness in the contractor milieu has heightened while incidents have dropped. A major indicating factor? Requests for locations along Trans-Northern's line have steadily increased.

Investigating Unauthorized Crossings

Trans-Northern conducts surveys and excavations of their pipelines wherever ground conditions indicate that unauthorized excavation has taken place. Some of these investigative digs have revealed near misses. Trans-Northern admits that trying to get the attention of the party responsible for the unauthorized crossing is difficult but did cite one case where the responsible party was glad to be invited to witness the investigative excavation.

Pipeline Patrols

Depending on their pipeline's location, Trans-Northern conducts routine patrols on a daily and/or weekly basis. To increase the profile of Trans-Northern's pipeline in more congested areas, they have created an Elevated Consequence Area Program ("ECA"). An ECA represents an area where the potential for unauthorized activity is greater than the normal conditions encountered in other areas of the pipeline right-of-way. ECA's are patrolled on a daily basis while rural, countryside patrols are conducted on a weekly basis.

Right-of-Way Markers

Trans-Northern places pipeline markers along and on the boundaries of their right-of-way.

Prime Contractor

Trans-Northern's reply to "Who is the prime contractor" was, "Whoever is paying for the job is the prime contractor" and, "this person, as well as the landowner, (if the work was occurring on a person's land) carries the ultimate responsibility to find the pipelines."

Franco Valle, Inspection Officer with the National Energy Board (the "Board"), reinforced Trans-Northern's position by agreeing with the statement that the prime contractor usually is the person who is paying for the job.

N.B. *A request was made to note that the message of a landowner being the prime contractor should be clearly communicated to them. Landowners must be made aware that they are responsible for safety.*

Prosecution

Trans-Northern feels that the pipeline companies are on their own when it comes to prosecution – they are responsible to take a company to court. Gary mentioned that the Board does their best within the confines of the *National Energy Board Act* (the "Act") when going after individuals who fail to comply with section 112 of the Act or with the Board's *Pipeline Crossing Regulations Part I and Part II* (the "Regulations"). Presently, a fine or jail sentence can only be inflicted upon an individual when there is failure to comply with a direct order from the Board or from one of it's Inspection Officers.

Further comments on the subject of "Prosecution" stated that contractors are not the "bad guys" and that there needs to be more cooperation between pipeline companies and the regulators. To this, Gary stated that the Board is doing what it can and made specific mention of the cooperation that the Board's Crossing Group, Mike Sullivan and Franco Valle, has provided to industry's damage prevention initiative.

When an investigation into an alleged violation of the Regulations or of the Act leads to the conclusion that the contractor knew little about the requirements for conducting a safe crossing, the Crossing Group has assisted Trans-Northern in coordinating "Contractor Awareness" meetings.

So far, the exercise seems to be working well and in some cases, a recommendation to a contractor by the Board to partake in such a meeting may place more emphasis on the presentation. Furthermore, the comment was raised that this workshop was the first of its kind in Canada and that it represents a new cooperation between the regulator and the companies.

One-Call System

Trans-Northern is not yet a member of Ontario's one-call system, however, they are currently assessing the viability of the service and anticipate joining soon.

In some cases, GIS (Geographical Information Systems) are being relied upon instead of the provincial one-call system.

Landowner Issues

Trans-Northern tries to accommodate landowners who use mobile equipment over the right-of-way on a routine basis. When crossing with heavy equipment, Trans-Northern requests that a call be placed to the company for notification and for possible re-routing.

"Who is educating the landowners?"

Most companies are educating landowners and the Board has produced a pamphlet that has achieved a good level of success in providing landowners with information that they need to know when living near pipelines. The Board pamphlet has been and, continues to be distributed to landowners by pipeline companies.

4.0 THE STANDARDIZATION OF PIPELINE MARKERS AND SIGNS

Guy Robitaille,
Montréal Pipe Line Limited

Pipeline markers and signs are used to indicate the presence of pipeline facilities and to warn people of potential hazards associated with their presence or operation. Such markers and signs can also contain information for the general public on what to do in case of emergencies on how to locate underground pipelines. It is therefore important that the intended messages be transmitted clearly to the public.

There are already several sets of regulations, standards and practices with respect to pipeline markers and signs. Nevertheless, Montreal Pipe Line Limited has recently had to deal with several initiatives, studies and requests with respect to regulating, harmonizing or standardizing pipeline markers and signs. These various standardization initiatives have motivated us to investigate the best way to use pipeline markers and to convey our messages to the public. This is what we attempt to address in this document

Info-Excavation

There are several "One-Call Centres" in North America. In Canada, three such centres exist, Alberta, Quebec and Ontario, another province may be setting one up shortly.

Info-Excavation is Quebec's one-call centre. This unregulated organization came on-line in 1993 and now covers the entire province. Since part of its mission is to help prevent damages of underground installations, Info-Excavation encourages its members to use the internationally recognized "Call Before You Dig" pictogram and to post the one-call telephone number on their markers for underground installations

Use of the international pictogram does not seem to be a problem for most of the members, but it does require them to replace non-standard signs. Some members have adopted a radical approach, replacing ALL signs by a set deadline, whereas others carry out replacements only on an as needed basis.

On the other hand, the use of the one-call number does not seem to be universally accepted, at least in the short term. Some members hesitate to entrust a third party with the responsibility of taking emergency calls, whereas others worry about possible confusion with other emergency numbers in their region such as 911.

MUPEM (Mesures d'urgence pour l'est de Montréal—East-end Montreal Emergency Measures)

East-end Montreal is a centre for the petrochemical industry. Several years ago, the industrial sector in east-end Montreal set up an association to draft emergency measures for the area. This association is known as MUPEM.

In late 1994, MUPEM was asked to join Info-Excavation, with a view to include all of the small networks of underground pipes located in east-end Montreal. This request from Info-Excavation caused MUPEM to study the best possible way of guaranteeing the integrity of underground installations in east-end Montreal. A committee was formed in the fall of 1995 to investigate the issue.

One aspect of effective prevention and intervention with respect to underground installations is to make use of the appropriate signs. In the course of the committee's deliberations, the town of Montréal-Est, associated to MUPEM, showed particular interest in the signs for underground installations. The municipality was worried by the chaotic situation that appeared to be developing, or, might tend to develop in its territory. Though the petrochemical industry is not growing in east-end Montreal, the various stakeholders are increasingly aware of the need to protect the integrity of underground installations, which has led to a continuing increase in the number of markers and signs in the same area

Consequently, the town of Montreal-Est and Pétromont Inc., a member company, were asked by the committee to develop standards with respect to the design, text and location of markers. Proposals were drafted on two occasions and presented for approval. In both cases no consensus could be reached for their approval on the basis that i) they did not adequately ensure the integrity of pipelines; ii) they were not meeting existing standards and regulations; and, iii) because some of the proposed new standards would have been impractical to apply. The committee's deliberations will continue this year.

Joint use of Markers

Eight years ago, in conjunction with other pipeline companies, we began using a "No Anchorage" sign on the north shore of the St. Lawrence River. This neon sign warn ship pilots of the presence of a no-anchorage zone, as indicated on marine maps. The choice of the internationally recognized "No Anchorage" pictogram facilitated the use of a joint sign and thus allowed us to make better use of a critical sign.

Port of Montreal

After a ship ran aground in 1990, above one of our pipelines in the St. Lawrence River, the Port of Montreal authorities asked that alignment markers be installed on the banks of the river to allow pilots to determine the route of the pipeline across the river bed.

This was a new type of marker for us. We now realize that we might have done better to check whether there were any standards applicable to this new type of marker before proceeding with its installation.

THE ISSUE AT HAND

There is a growing awareness of everything related to the health and safety of the public and to environmental protection. It is, therefore, normal for various groups to get involved in measures dedicated to these objectives.

While these initiatives are to be applauded in principle, they can cause problems if undertaken in an uncoordinated manner. This danger is particularly acute for pipeline networks not only because of ignorance of pipelines' operational characteristics from some of the intervention groups but also because they cover large areas which make them subject to diverse interests and goals from the same intervention groups.

Therefore, an increasing diversity of sign messages and uses may develop which could make pipeline marking more complex to manage and more confusing to both the pipeline operators and the public. The net result could thus be the opposite of the intended objectives

CONCLUSION

The chaotic development of standardization measures for pipeline markers and signs is certainly not desirable. All these development efforts could be redundant if they simply duplicate what has been done elsewhere or if they increase the level of confusion amongst pipeline operators and the general public through the use of differing and sometimes contradictory standards.

It would perhaps be appropriate to aim for regulation, harmonization and standardization efforts on a larger scale and to develop a communication strategy that makes it easier to achieve this goal.

4.1 Participant Discussion

Montréal Pipe Line Limited is the oldest pipeline company under Board jurisdiction and in terms of providing awareness, the age characteristic plays into their favour. In many cases, people living along the Montréal Pipe Line right-of-way have virtually grown-up with the pipeline and in doing so, have also grown into the responsibilities of being a landowner of the pipeline.

Providing awareness, however, can be as subtle as designing and maintaining effective signage. Guy Robitaille's first hand experience in dealing with a proposal for sign standardization in east end Montreal caused the company to quickly take action in order to maintain the standard of pipeline markers that they had carefully developed over the years.

Montreal Pipe Line's presentation raised some concern in areas of standardization yet none more prominent than the concern raised by the Alberta and British Columbia one-call representatives.

The main concern raised over the signage issue dealt with the inappropriate and unauthorized use of the international "Call Before You Dig" logo. This logo is a registered membership mark held by the American Public Works Association on behalf of One-Call Systems International. Use of the symbol by owners of buried facilities implies membership in and support of one-call systems.

Use of this symbol within the service area of a one-call system by a company whose facilities are not registered with that one-call system could be misleading to the digging community and expose that company to unwanted liability. Excavators may call the company's posted number in the belief that they are calling the one-call system. This may jeopardize worker safety and the integrity of other buried facilities.

The logo should be used with the local one-call system's 1-800 number. A company may choose to put its emergency number, identified as such, below the one-call system number.

Several years ago in the U.S., the long distance carrier, "U.S. Sprint", who were not registered with any one-call system at the time, installed signage using the international logo and their own 1-800 number for locates. When One-Call Systems International explained to U.S. Sprint the confusion they were introducing and their potential liability exposure, U.S. Sprint very quickly registered

their facilities with one-call systems across the country and have since become very supportive of One-Call Systems International.

Generally, members of one-call systems are free to use the logo on their signage, in their advertising and public awareness programs.

Montreal Pipe Line's presentation effectively raised the issue of standardizing signage. A pipeline marker represents one line of defence that pipeline companies have against ground disturbance. On that alone, to create and maintain standards for these signs is important.

5.0 COMMUNITY ISSUES AND PIPELINE SAFETY

Anne Gilbert-Hopkins
Trans Mountain Pipeline Limited

First Letter From a Neighbour

"The gas odour from your plants has been noxious...your proposed agenda is worded to put people at ease...I am very concerned that you believe and trust your electronic inspecting devices on old pipes ...I feel unsafe living with your pipelines running under the ground we live and walk on if the big earthquake predicted by our top seismologists does happen what about the highly flammable jet fuel under us and power lines behind us? Without jet fuel running under us we would be much safer...what about tankers by water. I look forward to a public meeting in response to my inquiries."

Background

- Trans Mountain's mainline was constructed in 1953 to transport petroleum products from Edmonton to the West Coast.
- 44 years ago, facilities were in remote or unpopulated areas.
- Urban encroachment an increasing issue in Vancouver's Lower Mainland,..urban development parallels mainline system
- City of Burnaby: the end of the mainline, location of Burnaby Terminal and Westridge Marine Terminal.

Research

- Quality of life issues
- Formal (third party) research:
  - communications audit
  - social profiles
- Informal research: ongoing questionnaires feedback from neighbours discussions with community leaders.
- Evaluation: ongoing
- Measure what comes in

Research Results

- Neighbours # 1 issue is safety
- Neighbours adjacent to tank farm: issues are safety and odours
- Other: air and water quality, emergency response, earthquake protection
- SCC not an issue yet
- Want to meet our people

Research Action Item

- Top issue for community: Safety
- Top issue for Trans Mountain operations: Safety
- Safety is common ground for neighbours and company
- Opportunity for positive program based on mutual concern
- Led to development of *Partners in Safety* program

Burnaby: Wider Context

- GOMBY: "Get Out of My Back Yard"
- Media and City Council focus on oil industry risk
- Community protest puts refinery expansion project and Port of Vancouver project on hold

Communications Philosophy

- Open and ongoing
- Grass roots
- Ensure your community learns about your company from you... not from the media
- Get out ahead of the issue
- Proactive crisis communications planning for reputation management
- Media training

Goals: Safety Communications

- Support operations' safety and prevention efforts and reduce potential for third party "hits"
- Address neighbours' concerns and create community confidence in the safety of operations so that routine projects can be implemented in a climate of neutrality

- Ready and prepared to implement a crisis communications program in an emergency
- Enlist our neighbours as "Partners in Safety"

Role of Community Relations at Trans Mountain

- Public relations resource
- Develop and implement programs for other groups eg. Land and R-O-W
- Public consultation
- Write and produce materials
- Grants and scholarships
- First responders program implemented by Environmental Services; contractor safety implemented by Safety & Training

Partners in Safety Program

- Community needs to be able to identify our pipeline markers and know our emergency number
- Developed program logo with marker and emergency number
- Safety brochures for landowners and general distribution
- Safety materials: stickers, fridge magnets, scratch n' sniff product patches

Program Delivery

- National Energy Board: Early Public Notification Program
- Consultation: BC Utilities Commission; BC Environmental Assessment Act
- Ongoing for projects with community impacts: line lowerings, hydrotests
- Landowners: twice a year
- Planners and municipal staff
- Schools, libraries and municipalities (bulk distribution)
- Contractor direct mail program for BC Lower Mainland
- Materials go with personal letter from local contact and include phone number

Public Awareness Committee

- Reviews external communications for consistency of message
- Forum for issues
- Representatives from:
  - Law
  - Lands and Right-of-Way
  - Safety and Training
  - Environmental Services and Emergency Response
  - Operations
  - Community Relations

Burnaby Terminal and Tank Farm

- In a dedicated park and wilderness conservation area halfway up mountain
- Bottom of mountain: expensive homes, condominiums, townhouses, elementary school, golf course and creek that flows into Burnaby Lake
- Catastrophic earthquake due anytime in next 200 years

Community Liaison

- Build relationships with community groups
- Support for grass roots community partnership projects
- Creates venues for safety message and safety display opportunities
- Community groups you have a relationship with will believe you, not the media
- Valuable resource to discuss projects and identify potential issues
- Allies in recruiting new "Partners In Safety"

Burnaby Partners in Safety Program Delivery

- Nine direct mail programs in last 12 months
- Programs create opportunity to deliver pipeline safety and integrity message
- Community wants to know about cathodic protection, linalogs, anomaly digs, SCADA, hydrotests, first responder programs, exercises...

Burnaby Open House Program

- Every other year: 14 500 invitations
- Meet our people, de-mystify facilities, recruit "Partners in Safety"
- invite politicians and staff to preview displays
- Displays tackle issues head on:
  - safety and environmental protection
  - odour complaints
  - leak detection system
  - earthquake protection measures
  - skimmer demonstration
  - guided bus tours of tank farm
  - guest exhibitors... involve community groups

Questionnaire Results From Open House

- Majority say policies regarding safety and environmental protection "very satisfactory"
- Concerns raised over program to recommission two tanks at Westridge Marine Terminal

Westridge Marine Terminal

- Developed a program to address Open House issues
- Terminal at bottom of mountain, homes above terminal with view of inlet
- Issue: odours from loading crude oil for export
- Project to store jet fuel, would not create odours
- Implemented comprehensive mailing on project
- Community tours of terminal: controversy diminishes
- City issues required permits: project goes head

What's next?

- Communities continue to grow and become more vocal
- Maintain the status quo
- Continue to implement "Partners in Safety" program
- Community more confident in us when we acknowledge risk
- Successful community program and mailing of materials on pipeline earthquake risk
- Communicate that community can help us manage risk
- Transition from safety communications to risk communications
- Spring landowner brochure: *A Pipeline Leak Can Mean Danger*, graphics and illustrations on how to leave the area safely

Second Letter From Same Neighbour A Partner in Safety

"I wish to express my heartfelt thanks to you for your efforts to address my concerns. I enjoyed our conversations and felt an understanding of health, society and safety concerns emerged as concern we share...the Trans Mountain kits you sent to us are much appreciated and I have heard some favourable feedback...this (emergency preparedness) could be done cooperatively by community, municipal governments and commercial companies...Again I thank you for everything...the time..the kits...are APPRECIATED."

A Neighbour

- Cooperative had not been distributing our safety information
- Now we have 70 more "Partners in Safety"

6.0 COMMUNITY ISSUES AND PIPELINE EMERGENCIES

John McCarthy
Business Leader, Operations
National Energy Board

I would like to say to all how thrilled I am that we have such a good response to our initiative to sponsor a workshop on public awareness. This is the first such workshop sponsored by the Board and I believe it signifies an important step in the evolution of our role as a safety regulator.

Section 48 of the NEB Act starts with the preamble "to promote the safety of operation of a pipeline..." and then it goes on to specify our regulatory powers to issue safety-related orders and to make regulations. This is an interesting choice of words..."to promote". My dictionary offers a number of definitions for this term including, to advance, to help forward, encourage, to support actively and to publicize and sell. One wonders what the Parliamentarians, as elected representatives of Canadians, had in mind that day in 1959 when they passed the NEB Act with these words included. Perhaps they were thinking of a workshop on public awareness at the Ramada Hotel.

I feel that a workshop such as this is an excellent opportunity to promote the safety of operation of pipelines. Promoting this noble cause is easy, particularly with those in attendance here. I am sure that everyone in the room shares the objective of promoting safety. I am pleased that the NEB can help to bring people involved in public awareness from all of the companies together to share experiences, trials and successes.

Today, I want to explain the NEB's regulatory requirements vis-à-vis public awareness and share our experiences with public awareness as part of the Board's recently completed SCC Inquiry and discuss the findings of the Inquiry.

Why do we need Public Awareness programs?

Public awareness is of growing importance in today's world. We are living in a world of increasing information. People are receiving vast amounts of data every day and these bits of data are constantly being processed into information and messages. Some of the data that we transmit is not received and some of it is misinterpreted. Even the lack of data conveys a message. We are continually challenged to ensure that people get the right message.

Public awareness in terms of ensuring that the public is aware of the pipelines makes good sense from a number of different angles. Public awareness programs ensure that contractors and landowners don't accidentally damage the pipeline and risk a failure either immediately or afterwards. Pipeline failures as you know can have significant safety, environmental and economic consequences. Public awareness also help to develop a good landowner: pipeline company relationship which can make things such as maintenance activities or pipeline expansions much easier.

Regulatory Requirements for Public Awareness

From the point of safety, the regulations require companies to have an ongoing public awareness program. The program is to inform the public of the presence of the pipeline and the public's responsibilities regarding any construction or excavation that might affect the pipeline. Clearly the principal objectives of the program is to prevent third party damage. The regulations also require companies to assess the effectiveness of their public awareness programs on a regular basis. *[NEB Pipeline Crossing Regulations, Part II: Section 4 (1)].*

Public awareness is not an exact science, but rather a work in progress that continues to seek new methods to inform, educate and train those affected by the pipeline. The tens of thousands of landowners, tenants, businesses, contractors, seismic crews and emergency responders who live and work along the right-of-way are forever active and changing. Therefore, the programs that provide for their safety and awareness must remain active and re-active to change. The requirement to self-assess the effectiveness of the program on a regular basis allows the company to design a program which meets their particular needs.

With respect to the Board's other set of regulations, the *Onshore Pipeline Regulations* ("OPR"), a pipeline company is required to develop emergency procedures for its pipelines. These procedures include plans for cooperation with "appropriate public agencies" during an emergency. The companies are required to update these manuals on a regular basis (OPR section 49 (2)). The OPR includes the first responders but does not extend the requirements for emergency preparedness to landowners.

The OPR contain additional requirements for HVP pipelines. Companies are required to distribute to local responders and "to the public residing adjacent to the pipeline" information pertaining to the identification of emergency situations involving the pipeline and

the safety procedures to be followed in the case of an emergency (OPR section 50 (1)). Here in the case of HVP lines we see the requirement for public education of emergency procedures.

Recently proposed changes to the OPR bring these requirements a bit closer together. The Board has proposed changes which would require all pipeline companies to establish an "emergency awareness program" for first responders and the public residing adjacent to the pipeline, informing them of the location of the pipeline, identifying emergency situations and specifying the safety procedures to be followed in the case of an emergency.

I'd like to share some perspective on the need to unify public awareness programs to include third-party damage prevention, and emergency response for both first responders and the public. My most recent experience with public awareness stems from my involvement in the NEB's recent *Inquiry on Stress Corrosion Cracking on Canadian Oil and Gas Pipelines*. In 1995, a pipeline under our jurisdiction experienced two ruptures due to SCC within six months of each other. These followed a series of failures caused by SCC that had been the subject of a previous NEB inquiry.

These two ruptures and the results of investigations on other pipeline systems served to heighten concerns about what now seemed to be a widespread presence of SCC on Canadian pipelines. It was also apparent that the techniques being used by industry were not sufficient to prevent failures from SCC. In August 1995, the Board responded to these heightened concerns by initiating a wide-ranging public inquiry into SCC.

Like most engineering types when faced by a complex technical problem, we latched on tightly to the technical bits and looked for a technical solution. We conducted technical literature searches, compiled a detailed and logical list of technical issues dealing with the SCC "mechanism"and SCC "initiation", "propagation" and "mitigation". We organized visits to research establishments and world-renowned experts. We had the problem "covered".

Early in the process, we realized that the inquiry would not be complete unless we included people who live closest to pipelines and face the most immediate effects of a pipeline failure. We sent small teams of NEB employees to visit several communities which had experienced a failure. We met with landowners, their neighbours, local officials, and members of the local volunteer fire department.

We wanted to ask them whether they thought our list of "isms" and "ations" was complete. It didn't take long to realize that there was a much larger issue here.

Broadening of Public Awareness Programs

The reports summarizing these community consultations reveal a number of concerns the public had. Firstly, many in the communities had little knowledge about the pipeline's existence, why it was there, or how it worked, before the accident. Perhaps they were not landowners and therefore not aware that a high pressure pipeline was nearby. This was particularly evident in communities where the company did not have a strong presence, such as a compressor station. As well, few people were clear as to what action they must take during an emergency to ensure their safety, that of their families and their property.

We heard things like:

- "Could starting a car or using a phone ignite the gas?"
- "The power was out; was it safe to light candles?"
- "No one knew where the designated evacuation area was."

As a result of these consultations, the Board added the following issue to the technical issues to be considered at the Inquiry,

- *"Are current emergency response practices adequate for SCC-susceptible lines?"*

This was the only significant addition the Board made to its list of issues during the inquiry.

The results of the Inquiry's community consultations showed, in general, that individual residents, local emergency responders and communities felt that they could be better informed and better trained to deal with emergencies. People expected pipeline companies to play a significant role in preparing communities for an emergency. Some emergency responders and landowners were uncertain about what the proper emergency procedures were for that situation. During the community consultations, responders said they were unsure if they would know what to do if a similar event happened again. Not all responders knew whether people should be evacuated, whether the electricity should be shut off, whether telephones could be safely used or what distance from the pipeline would be considered safe. Many residents living near the pipeline were also uncertain about the proper procedures to follow. In general, residents, emergency response agencies and community officials all wanted additional information, training and emergency response coordination with the pipeline company.

Open House Sessions

The Inquiry's consultations and discussions revealed people's discontent with open house sessions which were held in the affected communities after an accident. People suggested a more open and transparent information sharing process such as a presentation by

the company, followed by an open question-and-answer period would be more effective than the one-on-one discussion format previously used. They wanted to hear what their neighbours had experienced and know that all residents were getting the same message.

NEB – Higher Profile

The NEB did not escape criticism in the communities either. In addition to the desire for increased communication with pipeline companies, the communities surveyed also expressed the need for the Board to take a higher profile when conducting its monitoring role and to include community issues as part of its accident investigation program.

As a result of this information the SCC Inquiry Panel made the following findings and recommendations:

> *We (the SCC Panel) believe that pipeline companies must have effective procedures and policies in place that address emergency preparedness and response for their systems. Such procedures and policies should address the preparedness and involvement of residents, the local communities and the emergency responders along the pipeline system. These groups must be fully informed and it is the company's responsibility to provide the appropriate information.*

Recommendation

5-1 *We recommend that, as part of its ongoing monitoring activities, the Board review companies' emergency response practices to ensure that adequate training is provided to first responder organizations and that appropriate information is provided to the communities on the proper procedures to follow in the event of pipeline emergencies.*

With respect to the concerns raised about community communications the Inquiry Panel found:

> *We consider the Inquiry to have focused needed attention on this critical area of post-accident communication. We believe that this is an area where the Board should take a more active role.*

Recommendation

5-2 *We recommend that the Board expand the scope of its accident investigation program to include community relations and emergency response related issues.*

Both these recommendations have been accepted by the Board and are being implemented. Consequently the Board will be taking a greater interest in issues related to public awareness such as companies' emergency preparedness and response practices, including whether information is provided to the communities on the proper procedures to follow in the event of pipeline emergencies and community relations following an incident.

In response to Recommendation 5.1, presently, under the Board's OPR, the Board audits companies procedures to ensure that companies have plans for cooperation with the appropriate public agencies during an emergency.

The Board will continue this audit practice and will include in the audit process occasional visits to the "partners" in these plans to determine whether they are aware of the plans and their obligations and whether they have received training and information on how to effectively respond to a pipeline emergency. This will enable our audits to assess the effectiveness of the implementation of these plans and the extent and effectiveness of the companies efforts to provide training and information to first responders.

We understand that several companies have gone beyond the current requirements of the regulations and have provided information to landowners and other neighbours regarding the proper procedures to follow in the event of pipeline emergencies. We support this initiative. We want to develop a better understanding of the effectiveness of this practice.

Similarly, in response to recommendation 5.2, we will be expanding the current scope of our accident investigation to include examining community relations and emergency response related issues following a pipeline emergency.

Currently there is no regulatory requirement for companies to provide information to communities and the general public on emergency procedures, or as a follow up to an accident. Nor is there currently any regulatory requirement to provide training to emergency responders. The information we gather from these enhanced audits and accident investigations will help us to determine the need, if any, for some changes to the regulations, a Board order to all companies, changes to CSA standards, or a program of voluntary compliance by industry. In addition to this direct research, we will be working with industry to gather their views on how best to implement these recommendations. To this end the Board has formed an SCC Implementation Team that will be meeting with industry associations, other regulatory agencies and the public.

In closing, we believe that public awareness is an important and growing aspect of the safe operation of pipelines. The public's concern about pipeline safety is increasing and public awareness programs will be essential in developing and maintaining that necessary trust relationship between the pipeline and the communities through which it passes. Key contributors to building that trust are local partnerships for emergency preparedness and following up with the community after an accident.

7.0 CONCLUSION

The idea of organizing a "Public Awareness Workshop" for pipeline companies under Board jurisdiction first began in 1995. While conducting routine audits and inspections, we heard about the success of company awareness programs, new and innovative ideas of how to provide awareness to landowners, tenants, contractors and emergency responders. We also heard about the hurdles encountered within the programs – some small, some big. In many cases, these successes and hurdles were quite common from one end of the country to the other. Moreover, the questions we heard were almost identical.

- "How should we go about contacting contractors?"
- "How often should we be conducting our awareness program?"
- "What should we be telling our landowners? Our tenants?"
- "How can we ensure that people will call us before they dig?"
- "How do we effectively assess our program?"

By relaying relevant information of one company's successful program to another, we have helped to answer some of these questions. However, while acting as the "middleman" has been effective, two Board inspectors dedicated to damage prevention can only do so much. We needed to get everyone together to discuss issues of common interest. We needed to provide a forum where industry could learn from industry. With management's blessing, we proceeded with our plan.

Originally, "Awareness '97" was to accommodate approximately 20 to 40 people. Once word of the workshop spread, however, we found ourselves re-evaluating and re-working the plan. In the end, venues, speakers, and even menus were changed to accommodate the 100 participants who had signed up to attend. For a "first-time" effort, we were very excited and, a little worried. "Awareness '97", afterall, was to be the first workshop of its kind in Canada.

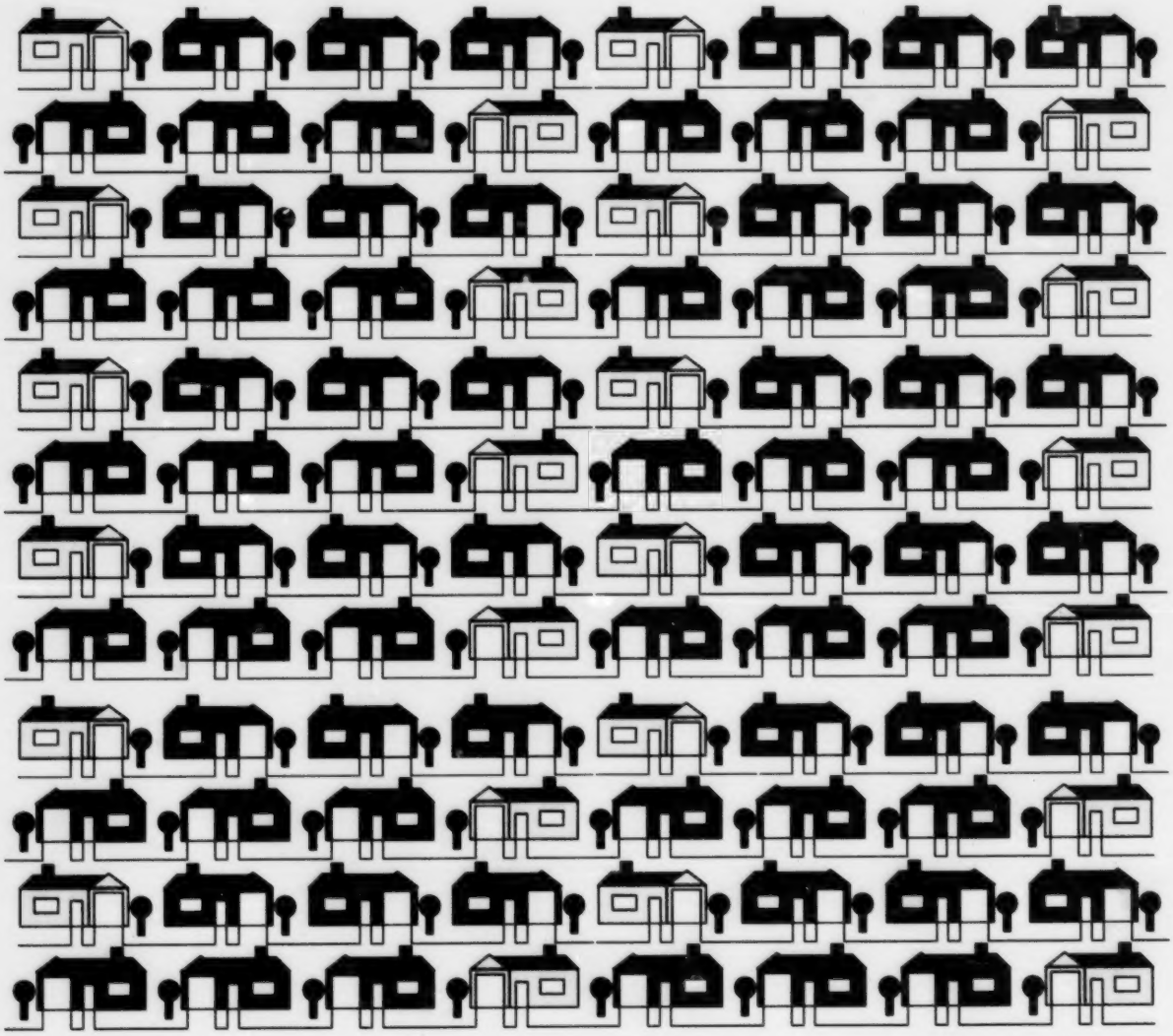
The topics delivered by the presenters effectively demonstrated the hurdles that companies face in conducting their own awareness programs. Interprovincial Pipe Line Inc. and Montréal Pipe Line Limited demonstrated that fine tuning a program is a continual process and overcoming hurdles is part of the game; TransCanada's video for front-line responders may create a new method of providing a standard awareness message; Trans-Northern Pipeline's approach to contractor awareness has proven to be an effective method of emphasizing the need for safety near pipelines and; Trans Mountain's approach to community relations has not only succeeded in providing awareness to their audience but has also created a virtual partnership with their landowners. These presentations demonstrate the dedication that exists within the pipeline community towards public safety and, they are cutting a path for others to follow.

Feedback from the workshop was excellent and provided an overwhelming amount of support for future public awareness workshops that will concentrate more on group discussion on specific topics such as program assessment, providing contractor awareness and joint industry initiatives.

On behalf of the National Energy Board, I would like to thank all who attended the Awareness '97 Workshop and those who assisted in its organization and preparation.

Sincerely,
Mike Sullivan
Project Manager

Atelier de sensibilisation 1997



OFFICE NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Canada

Atelier de sensibilisation 1997

Le 12 mars 1997, l'Office national de l'énergie a animé «Sensibilisation 97», le premier atelier de sensibilisation du public qui ait été consacré aux pipelines interprovinciaux au Canada.

Une centaine de participants ont assisté aux exposés traitant des «meilleures pratiques», qu'ont présentés des spécialistes de la sensibilisation du public venant de cinq compagnies différentes. Pipeline Interprovincial Inc., TransCanada PipeLines Limited, Les Pipe-Lines Montréal Limitée, Pipeline Trans-Nord Inc. et Trans Mountain Pipelines Limited ont donné aux participants un aperçu de leur programme de sensibilisation du public en plus d'avoir approfondi plusieurs aspects du programme concernant certaines catégories du public.

Le lecteur trouvera dans les pages qui suivent une copie de chaque exposé ainsi que l'essentiel des discussions qui ont suivi. Avant d'imprimer le présent document, on a présenté chaque texte à son auteur afin qu'il en approuve le contenu.

Office national de l'énergie

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada 1997
representé par l'Office national de l'énergie

No de cat. NE23-73/1997
ISBN 0-662-63280-X

Exemplaires disponibles sur demande auprès du :
Bureau des publications
Office national de l'énergie
311, sixième avenue s.-o.
Calgary (Alberta) T2P 3H2
C. électr. : orders@neb.gc.ca
Télécopieur : (403) 292-5503
Téléphone : (403) 292-3562

En personne, au bureau de l'Office :
Bibliothèque
Rez-de-chaussée

Imprimé au Canada

Table des matières

1.0 EXÉCUTION DU PROGRAMME DE SENSIBILISATION DU PUBLIC
Ed Svitich
Pipe Line Interprovincial Inc. 1
1.1 Discussion avec les participants 4

2.0 MESURES DE PREMIÈRE INTERVENTION
Rob Shepanik
TransCanada PipeLines Limited 5

3.0 SENSIBILISATION DES ENTREPRENEURS
Gary Robinson
Pipeline Trans-Nord Inc. 6
3.1 Discussion avec les participants 6

4.0 LA NORMALISATION DES MARQUEURS ET DES PANNEAUX DES PIPELINES
Guy Robitaille
Les Pipe-Lines Montréal Ltée 8
4.1 Discussion avec les participants 9

5.0 QUESTIONS DE COLLECTIVITÉS ET SÉCURITÉ DES PIPELINES
Anne Gilbert-Hopkins
Trans Mountain Pipeline Limited 11

6.0 QUESTIONS DE COLLECTIVITÉS ET SÉCURITÉ DES PIPELINES
John McCarthy
Chef de secteur, Opérations
Office national de l'énergie 14

7.0 CONCLUSION 18

1.0 EXÉCUTION DU PROGRAMME DE SENSIBILISATION DU PUBLIC

Ed Svitich
Pipe Line Interprovincial Inc.

Aperçu du réseau IPL

IPL exploite le plus long réseau pipelinier du monde destiné au transport d'hydrocarbures liquides. Le réseau, dont l'emprise s'étend sur 4 900 km, relie Edmonton (Alb.) à Superior (WI) et Escanaba (MI) à Sarnia (Ont.), avec un doublement reliant Superior (WI) à Sarnia (Ont.) en passant par Chicago (IL); il relie Sarnia (Ont.) à Montréal (QC), avec des branchements vers Buffalo (NY) et Nanticoke (Ont.), et Norman Wells (T.N.-O.) à Zama (Alb.). L'emprise du réseau IPL au Canada a une longueur d'environ 3 160 km et, grâce à son réseau de pipelines, IPL transporte du pétrole brut, des produits raffinés (carburant diesel, essence), du condensat et des liquides de gaz naturel (LGN).

L'exploitation du réseau pipelinier IPL (partie canadienne) comprend 4 régions:

a.) L'ouest – Alberta et une partie de la Saskatchewan : environ 538 km;

b.) La partie centrale – une partie de la Saskatchewan et le Manitoba : environ 707 km;

c.) L'est – Ontario et le Québec : 1 045 km;

d.) Le nord – IPL (N.-O.) : de Norman Wells (T.N.-O.) à Zama (AB) : 869 km.

Chaque région est responsable de fournir le personnel pour animer le programme de sensibilisation du public. Chaque région est divisée en petits territoires et, dans chacun d'eux, le personnel de la compagnie est chargé de rendre visite au public.

Chaque personne-ressource de IPL possède pour son territoire un dossier administratif comprenant les feuilles du tracé du pipeline, la liste des parcelles sur lesquelles il rend visite au public, des précisions sur les responsabilités et les documents constituant les trousses d'information destinées aux différentes parties.

IPL a lancé son programme de sensibilisation du public en 1979, dans l'Ouest canadien et dans une petite partie de l'Ontario où la compagnie exploitait son réseau pipelinier de LGN. Quelques années plus tard, IPL a spontanément étendu son programme de sensibilisation du public à l'exploitation de son réseau d'oléoducs de l'est du Canada (en Ontario et au Québec).

Nous croyons que IPL possède maintenant un programme très informatif et éducatif de sensibilisation à la présence de ses pipelines.

Le public a réservé et réserve encore un accueil très favorable au programme de sensibilisation de IPL. Ce programme ne favorise pas seulement la sensibilisation, il engendre aussi des :elations plus étroites et plus amicales entre la compagnie et les propriétaires, et la participation permanente du public qui, par sa surveillance active, concourt au maintien de la sécurité de l'exploitation du pipeline.

Moyens utilisés

La diffusion du programme se fait par les moyens suivants : visites annuelles, distribution de trousses d'information, diffusion d'éléments de promotion, parrainage d'événements spéciaux et de conférences.

Le programme de sensibilisation du public se donne en français et en anglais. La version française s'adresse plus particulièrement au public du Québec.

Assistance

L'assistance dont il est question dans le programme de sensibilisation du public comprend :

a) les propriétaires fonciers et locataires (occupants) du réseau pipelinier;

b) les propriétaires excavateurs : ceux dont les propriétés se trouvent à moins de 30 mètres de l'emprise du pipeline et qui peuvent avoir des raisons d'excaver dans cette zone de 30 mètres;

c) les voisins (le public résidant le long du réseau), c'est-à-dire : les occupants des habitations situées à moins de 200 mètres de part et d'autre de l'emprise du réseau de liquides de gaz naturel (LGN) de IPL situé dans l'Ouest canadien et dans une petite partie de l'est du Canada. Les voisins du reste du réseau pipelinier dans l'est du Canada (Ontario et Québec) comprennent les occupants des habitations rurales et urbaines dont l'avant ou l'arrière se trouve à moins de 60 mètres de part et d'autre de l'emprise;

d) les organismes locaux : services d'incendie, de police, hôpitaux, services d'ambulance, services municipaux et services de sinistre;

e) les services publics d'électricité, de gaz, de téléphone, de voirie et de chemins de fer;

f) les bureaux de l'administration municipale des villes et des villages situés à moins de 1,5 km de l'emprise;

g) les entrepreneurs et autres sous-traitants.

Chiffre d'assistance

Ce chiffre donne au lecteur une idée de la participation du public au programme de sensibilisation.

Comment IPL communique-t-elle son programme de sensibilisation à l'assistance?

Communication : le public

Les directives d'IPL prévoient que la personne-ressource rend visite à tous les propriétaires fonciers, locataires et voisins de son territoire et qu'elle passe en revue avec chacun d'eux le contenu de la lettre et de la brochure de sécurité, en plus de s'assurer que l'autre partie :

a) sait où se trouvent les canalisations;

b) sait qu'elle doit «Appeler avant de creuser» dans la zone de 30 mètres;

c) sait qu'elle doit immédiatement évacuer la région dans le cas d'une urgence causée par un incident sur le pipeline et qu'elle doit téléphoner au numéro d'urgence de IPL;

d) sait qu'il existe un numéro de téléphone accessible 24 heures sur 24.

Si l'autre partie est absente au moment de la visite, la personne-ressource laissera la trousse d'information à la résidence visitée; elle effectuera un suivi en téléphonant uniquement aux **propriétaires** et aux **locataires**, et elle passera en revue avec eux les éléments énumérés plus haut.

La personne-ressource répond à toutes les questions, remplit le formulaire de demande de renseignements si le propriétaire foncier se pose certaines questions au sujet de l'emprise et transmet ces questions au personnel approprié de la compagnie pour qu'il agisse en conséquence.

Habitants d'appartements

Les habitants d'appartements sont souvent difficiles à joindre parce que les systèmes de sécurité des immeubles à appartements empêchent le contact direct avec les résidents. La personne-ressource doit alors s'en remettre au gérant de l'immeuble avec qui elle prend les arrangements nécessaires pour que les trousses d'information soient distribuées aux occupants des appartements.

Communication : organismes

Organismes locaux

Le personnel de supervision ou de direction de la région rend visite aux municipalités, aux villes, aux services de police, d'incendie, d'ambulance, de sinistres ainsi qu'aux hôpitaux. Lors de ces visites, la personne-ressource d'IPL traite brièvement les points suivants : a) elle donne la description de l'emplacement du réseau pipelinier et laisse une carte détaillée représentant le tracé du réseau dans la région; b) elle décrit les produits transportés et leurs caractéristiques, qui sont décrits plus en détail dans la brochure de sécurité accompagnant la trousse et la lettre d'information; c) elle décrit le type de service que chaque organisme pourrait assurer en cas d'urgence sur le réseau pipelinier; d) elle échange de l'information avec ses interlocuteurs en vue de coordonner un plan d'action d'urgence le long du réseau.

Services publics

Jusqu'en 1996, le personnel d'IPL a rendu visite aux compagnies de services publics dont les zones territoriales d'exploitation chevauchaient le réseau pipelinier IPL. À partir de 1997, la section des croisements des services d'exploitation leur enverra des trousses d'information, et un coup de téléphone tiendra lieu de suivi. Ce changement se justifie par le fait que la plupart des compagnies de services publics sont maintenant suffisamment sensibilisées aux mesures de sécurité qui s'imposent dans les environs des pipelines.

Événements spéciaux

Certains événements spéciaux auxquels participent les régions favorisent la sensibilisation du public; citons notamment :

1) les déjeuners (parrainés par les compagnies pipelinières et les services publics en Saskatchewan) réunissant les entrepreneurs ;

2) l'installation de kiosques d'information par les compagnies pipelinières lors de certaines conférences qui ont lieu en Ontario;

3) l'exposition commerciale de Brandon;

4) la conférence des entrepreneurs sur l'amélioration des terres et le drainage par tuyaux d'argile;

5) les expositions commerciales municipales en Ontario.

Chaque année, nous vérifions l'efficacité de la participation des organismes à chacun de ces événements spéciaux et nous sommes à l'affût de nouveaux événements qui pourraient favoriser la sensibilisation du public à l'existence des pipelines.

Sensibilisation additionnelle

En plus de ce qui précède :

1. Chaque année, IPL envoie à tous les propriétaires, locataires, organismes locaux et voisins des villes et villages (à l'exception des grandes villes), situés le long de son réseau, des calendriers contenant de l'information sensibilisant le public à ses pipelines.

2. Avant que la perturbation du site ne soit engagée le personnel de la région fournit au personnel des entrepreneurs des instructions

concernant les mesures de sécurité à prendre à l'emplacement des croisements proposés.

3. IPL distribue, dans les restaurants longeant le réseau pipelinier, des napperons présentant de l'information sur la démarche «Appeler avant de creuser».

4. IPL a produit un vidéo intitulé «Touché manqué» qu'elle a distribuée au public approprié afin de le sensibiliser à la présence des pipelines souterrains.

5. IPL participe au service «Info-Excavation», là où il existe.

Lettre aux propriétaires

Tous ceux qui font partie du programme de sensibilisation du public reçoivent une lettre du directeur de la région respective. La lettre rappelle les éléments clés suivants :

- les panneaux indiquant la présence des pipelines;
- appeler avant de creuser à moins de 30 mètres d'un pipeline ainsi que le numéro à composer;
- les produits transportés par les pipelines et leurs caractéristiques;
- que faire lorsqu'on soupçonne l'existence d'une fuite;
- le numéro de téléphone en cas d'urgence.

Brochure sur la sécurité

Brochure sur le sous-solage.

Carte du tracé

Article de promotion

Brochure sur la sécurité

Chacun en reçoit un exemplaire qu'il est encouragé à lire.

Brochure sur le sous-solage

Dans l'Ouest canadien seulement. La brochure rappelle aux propriétaires fonciers de téléphoner avant d'entamer des travaux de défoncement du sous-sol à proximité des pipelines. Elle indique l'emplacement du réseau IPL, région par région.

Nous choisissons chaque année des articles de promotion jugés pratiques et utiles au public, tels que des plateaux de service, des pluviomètres, des torches électriques, des supports à crayons, des porte-clés, etc. En 1997, nous distribuerons un thermomètre, unique en son genre, représentant la tour IPL à Edmonton.

À deux autres occasions nous avons distribué des articles de promotion qui présentaient une touche plus personnelle. En 1990, IPL a produit un livre de cuisine contenant les recettes des plats-minute favoris du personnel d'IPL, qu'elle a distribué à tous ceux qui faisaient partie du programme de sensibilisation du public cette année-là. Le livre de recettes a eu un tel succès que nous avons eu l'idée de produire un livre de recettes des propriétaires fonciers. Nous avons envoyé des lettres à tous les propriétaires fonciers du réseau IPL au Canada et aux États-Unis, leur demandant de nous communiquer leurs recettes favorites. Un comité spécial, formé d'employés d'IPL, a choisi 375 recettes de différentes catégories parmi les 1 600 recettes reçues. En 1995, au cours du déroulement du programme de sensibilisation du public, chaque membre résidant le long du réseau (propriétaires, voisins, organismes, compagnies de services publics) a reçu un exemplaire du livre intitué«Recipes Across the Miles Landowner Cookbook». Le livre de recettes a immédiatement connu un succès retentissant et, dans toutes les régions, des personnes ont appelé pour louer les efforts consacrés à ce livre de recettes spécial et pour réclamer des exemplaires supplémentaires du livre. Nous avons imprimé le livre à 28 000 exemplaires, mais le tirage a été vite épuisé. La production de ce livre de recettes a demandé un effort considérable, mais nous sommes convaincus que cet effort a porté fruit, car le livre a fortement attiré l'attention sur le programme de sensibilisation du public.

Trousse d'information concernant les croisements

- Trousse contenant l'information pertinente sur les croisements. La brochure de l'ONÉ destinée aux propriétaires et intitulée «*Vivre et travailler à proximité d'un pipeline*» a été bien reçue par IPL et le public.

Organigramme de la compagnie en ce qui concerne le programme de sensibilisation du public

- Entre 60 et 70 membres du personnel de la compagnie s'occupent chaque année du programme de sensibilisation du public. IPL a élaboré des directives destinées au personnel participant et a déterminé quelles étaient ses responsabilités. Normalement, le programme de sensibilisation du public se déroule chaque année, entre février et mai, et il se termine habituellement dans les délais prévus.
- Tout le personnel-ressource évalue l'efficacité du programme.
- Chaque année, on réexamine le programme dans le but de l'améliorer.

Pour terminer, nous aimerions ajouter qu'à notre avis le programme de sensibilisation du public atteint parfaitement son objectif et qu'il satisfait à toutes les exigences de la réglementation actuelle.

1.1 Discussion avec les participants

L'exposé fait par IPL était axé sur les grands objectifs de la sensibilisation du public et abordait les différents moyens utilisés pour sensibiliser les différents publics rencontrés le long de l'emprise du pipeline. De ce fait, il a été choisi comme point de départ aux discussions de la journée.

Après l'exposé, la discussion a principalement porté sur les aspects importants du programme, notamment : la formation, les visites aux propriétaires et l'évaluation du programme. Le coeur de cette discussion ainsi que les questions qui ont été débattues relativement à ces aspects importants sont reproduits dans les paragraphes suivants.

Former le personnel chargé d'exécuter le programme de sensibilisation du public

Le personnel d'IPL est chargé de sensibiliser les propriétaires fonciers et de remplir les fonctions permanentes reliées au programme de sensibilisation du public de la compagnie. IPL utilise, sur son réseau, 5 agents des terres pour former le personnel de la compagnie. IPL s'assure de la cohérence de l'ensemble du programme en imposant au personnel des directives normalisées qui fixent les responsabilités de chacun relativement au programme de sensibilisation du public.

La compagnie utilise souvent du personnel travaillant à forfait pour l'exécution du programme dans les zones urbaines, comme la ville de Regina, tandis que le personnel d'IPL s'occupe de la diffusion du programme dans les entreprises, les écoles, etc. Il appartient à chaque région de décider si elle veut confier la visite du public voisin du réseau dans les zones urbaines à du personnel travaillant à forfait.

Formation pour les exercices d'urgence

IPL organise chaque année des simulations de situations d'urgence, sur son réseau, à l'intention des personnes chargées d'intervenir dans ces cas. Les organismes locaux d'intervention en cas d'urgence ont parfois été appelés à intervenir, les propriétaires et les locataires, plus rarement. Le personnes reçoivent, lors des visites, de l'information sur les moyens de découvrir une fuite éventuelle, les numéros de téléphone d'urgence d'IPL – accessibles 24 heures sur 24 – et les dispositions à prendre pour quitter le plus rapidement possible la zone où ils se trouvent, en cas d'urgence. IPL a signalé que les recommandations du rapport d'enquête sur la FCST relativement aux «questions touchant la collectivité» constituent une base lui permettant de réévaluer constamment la participation des propriétaires, des locataires et des organismes locaux (les services de première intervention) à ses simulations de situations d'urgence.

IPL organise au moins deux fois par an ces simulations de situations d'urgence qui réunissent tout le personnel de la compagnie directement mêlé à l'intervention d'urgence. D'autres exercices peuvent avoir lieu par surcroît, selon les circonstances et selon les activités qui se déroulent dans la région. Cette formation sur place s'accompagne d'autres exercices importants, tels que le torchage des LGN, les simulations, l'utilisation des extincteurs, la formation du personnel de première intervention et l'apprentissage du système de commandement en cas d'incident (SCI).

Visites aux propriétaires fonciers

IPL rend annuellement visite à environ 5 000 propriétaires et locataires, le long de l'emprise du pipeline. Lorsque la partie est absente au moment de la visite, on laisse à la résidence, une trousse d'information et le personnel d'IPL effectue un suivi par téléphone. Chaque printemps, entre 50 et 70 employés permanents d'IPL se consacrent à l'effort de sensibilisation.

Au cours des visites, IPL fournit aux propriétaires, locataires, voisins et résidents locaux des trousses d'information concernant l'exploitation des pipelines et les responsabilités incombant au public qui travaille ou vit à proximité des pipelines. IPL profite de cette occasion pour mettre à jour sa base de données sur les propriétaires fonciers, les organismes locaux et les voisins des pipelines.

IPL fournit aux propriétaires, locataires, voisins et organismes locaux des articles souvenirs spéciaux et pratiques, portant le logo de la compagnie, le numéro de téléphone d'appel en cas d'urgence et le symbole «Appelez avant de creuser».

Le livre de recettes des propriétaires d'IPL constitue un bon exemple de la participation des propriétaires au programme de sensibilisation du public. Cet effort a abouti à la réception de centaines de recettes provenant des propriétaires dont les lots jalonnent le réseau. En appliquant un processus de sélection, IPL a pu constituer un livre de recettes des propriétaires qu'elle a distribué à tous les propriétaires, organismes et voisins résidant le long du réseau. Le projet a exigé un effort considérable de la part des employés d'IPL, mais la compagnie a atteint son objectif, qui consistait à la rapprocher des propriétaires.

2.0 MESURES DE PREMIÈRE INTERVENTION

Rob Shepanik
TransCanada PipeLines Limited

En 1996, TransCanada PipeLines Limited a produit et distribué un vidéo destiné aux organismes de première intervention et intitulé «Mesures de première intervention».

Avec ce programme, TransCanada tente de sensibiliser les propriétaires, les écoles et les collectivités à l'existence du réseau. Quant au vidéo, il a pour objectif principal de sensibiliser davantage le personnel de première intervention en précisant le rôle qu'il a à jouer en cas d'urgence.

Le vidéo insiste sur la planification de l'intervention, par l'industrie et les organismes de première intervention. Avec le Guide du «leader», le vidéo fait désormais partie des programmes de formation en première intervention. Elle transmet un message cohérent aux nombreux organismes jalonnant le réseau de TransCanada. TransCanada a également rédigé un «Manuel de planification conjointe des mesures d'urgence» («Joint Emergency Response Planning Workbook») qui préconise une méthode officielle de planification conjointe.

Le vidéo a été bien accueilli, les seuls commentaires qu'il a suscités concernaient principalement sa distribution : avait-il été distribué aux stations de télévision locales, aux propriétaires, aux écoles et aux autres organismes d'intervention? (Le vidéo a été distribué aux organismes de formation de lutte contre l'incendie).

On peut obtenir le vidéo en s'adressant à Rob Shepanik, au numéro de téléphone suivant : (403) 267-1937.

3.0 SENSIBILISATION DES ENTREPRENEURS

Gary Robinson
Pipelines Trans-Nord Inc.

Pour la sécurité du public...

L'en dommagement des oléoducs à haute pression risque de mettre en danger le public et les entrepreneurs municipaux et a aussi des effets dévastateurs sur l'environnement. L'exposé a pour but de faire connaître les prescriptions de la loi visant à sauvegarder les pipelines et de donner des conseils pratiques sur la manière de vous protéger, et de protéger votre personnel et la collectivité contre les risques et les dangers que présentent les pipelines à haute pression.

Objet : Informer les représentants des travaux publics et les entrepreneurs de la présence de pipelines sur le territoire communautaire et les aviser des prescriptions de la loi relatives aux travaux exécutés à proximité des pipelines. Le thème général de l'exposé est le suivant : «Appelez avant de creuser».

Sujets abordés :

- Qui nous sommes
- Où nous sommes situés
- Pourquoi nous sommes ici
- Aperçu de la législation
- Risques et dangers des pipelines à haute pression
- Les produits que nous transportons, à quelles pressions nous les transportons, les dangers qu'ils présentent pour la santé, etc.
- Causes des ruptures et des fuites des pipelines
- Entretien, inspection des pipelines, et sensibilisation du public
- Préparation aux situations d'urgence
- Réduire les risques et les dangers ... Que font les compagnies pipelinières?
- Réduire les risques et les dangers ... Que pouvez-vous faire?
- En cas de dommages à un pipeline
- En cas de rupture ou de perforation d'un pipeline
- En cas de défaillance ou de fuite d'un pipeline
- Interaction des services de première intervention, des compagnies pipelinières, des services d'incendie et des services de police.

3.1 Discussion avec les participants

Les installations de Trans-Nord traversent la région la plus densément peuplée de l'est du Canada. En bien des endroits, l'emprise avoisine des routes importantes, des lignes de chemin de fer et des propriétés. Une densité de population élevée implique une activité intense, et Trans-Nord s'est penchée sur ce point dans son exposé efficace sur «La sensibilisation des entrepreneurs». Au cours des trois dernières années, Gary Robinson, deTrans-Nord, a coordonné les présentations de cet exposé devant plus de 130 assistances différentes. Pendant ce temps, la sensibilisation à la présence des pipelines s'est améliorée parmi les entrepreneurs, et le nombre des incidents a diminué. Indice du succès de la sensibilisation : les projets d'établissement le long du réseau ont régulièrement augmenté.

Enquêtes sur les croisements non autorisés

Trans-Nord fait l'inspection de ses pipelines et, ce faisant, elle procède à des excavations chaque fois que les conditions du sol indiquent que des excavations non autorisées ont eu lieu, ce qui a permis de constater que, lors d'excavations non autorisées, certains entrepreneurs avaient évité des dommages de justesse. Trans-Nord reconnaît qu'il est difficile d'attirer l'attention des parties responsables des croisements non autorisés mais elle cite le cas d'une partie responsable qui s'est montrée heureuse de pouvoir assister à l'excavation, lors de l'enquête menée par Trans-Nord.

Patrouilles d'inspection des pipelines

Trans-Nord organise régulièrement des patrouilles d'inspection du pipeline – inspections quotidiennes et (ou) hebdomadaires – selon l'endroit du pipeline à inspecter. Pour attirer l'attention sur la présence du pipeline dans les zones congestionnées, Trans-Nord a créé le programme des zones à répercussions importantes («ZRI»). Une ZRI est une zone où le risque d'activité non autorisée est anormalement élevé par rapport aux autres endroits situés dans l'emprise du pipeline. Des patrouilles inspectent les ZRI tous les jours, alors qu'elles n'inspectent les zones rurales qu'une fois par semaine.

Marqueurs de l'emprise

Trans-Nord place des marqueurs le long du réseau, sur les limites de l'emprise ou aux abords de celle-ci.

Entrepreneur principal

À la question suivante : «Qui est l'entrepreneur principal?», Trans-Nord a répondu : «Celui qui paie le travail exécuté est

l'entrepreneur principal» et «il incombe à cette personne, ainsi qu'au propriétaire, de trouver les canalisations».

Franco Valle, agent d'inspection de l'Office national de l'énergie («l'Office») a confirmé le point de vue de Trans-Nord selon lequel l'entrepreneur principal est habituellement la personne qui paie le travail effectué.

N.B. *On a demandé de bien spécifier aux propriétaires fonciers qu'ils sont les entrepreneurs principaux. Ils doivent être conscients du fait qu'ils sont responsables de la sécurité.*

Poursuites

Trans-Nord a l'impression que les compagnies pipelinières sont livrées à elles-mêmes en ce qui concerne les poursuites, car c'est à elles qu'il revient d'engager des poursuites contre une autre compagnie. Gary Robinson a mentionné que l'Office faisait de son mieux, dans les limites de la *Loi sur l'Office national de l'énergie* (la «Loi»), pour poursuivre les individus qui ne se conforment pas à l'article 112 de la Loi ou au *Règlement sur le croisement des pipelines, partie I et II* (le «Règlement»). Actuellement, on ne peut imposer une amende ou une peine d'emprisonnement à un individu que s'il ne se conforme pas à une ordonnance directe de l'Office ou d'un de ses agents d'inspection.

D'autres commentaires sur les «poursuites» ont révélé que les entrepreneurs ne sont pas les «mauvais» et qu'il faut tendre vers une plus grande coopération entre les compagnies pipelinières et les organismes de réglementation. À ce sujet, Gary a déclaré que l'Office faisait ce qu'il pouvait et il a mentionné à l'appui de ses dires la coopération apportée par le groupe de croisement de l'Office – c'est-à-dire Mike Sullivan et Franco Valle – à l'initiative de prévention des dommages, lancée par l'industrie.

Le groupe de croisement a aidé Trans-Nord à organiser des réunions de «sensibilisation des entrepreneurs» lorsque les enquêtes menées sur des infractions présumées au Règlement ou à la Loi permettaient de conclure que l'entrepreneur n'était guère au courant des exigences à respecter pour que le croisement se fasse en toute sécurité.

Jusqu'à présent, ce projet fonctionne bien et, dans certains cas, lorsque l'Office recommande à un contracteur de participer à une telle réunion, peut mettre plus d'emphase sur la présentation. On a également souligné que cet atelier est le premier du genre au Canada et qu'il témoigne d'une nouvelle coopération entre l'organisme de réglementation et les compagnies.

Le système à numéro d'appel unique

Trans-Nord n'est pas encore membre du système à numéro unique – aussi appelé Info-excavation – de l'Ontario, mais la compagnie procède maintenant à une évaluation de sa viabilité et anticipe de s'y joindre bientôt.

Dans certains cas, les compagnies se fient aux SIG (systèmes d'information géographique) plutôt qu'au système provincial à numéro unique.

Problèmes de propriétaires

Trans-Nord tente d'accommoder les propriétaires dont l'équipement mobile traverse régulièrement l'emprise. Lorsque ceux-ci prévoient de faire traverser l'emprise à de l'équipement lourd, Trans-Nord leur demande de téléphoner à la compagnie pour l'en aviser et pour s'informer sur d'autres trajets possibles.

«Qui s'occupe d'éduquer les propriétaires?»

La plupart des compagnies s'occupent d'éduquer les propriétaires, et l'Office a publié une brochure très pratique qui fournit aux propriétaires qui vivent à proximité des pipelines les renseignements pertinents. Comme par le passé, les compagnies pipelinières continuent de distribuer la brochure de l'Office aux propriétaires.

4.0 LA NORMALISATION DES MARQUEURS ET DES PANNEAUX DES PIPELINES

Guy Robitaille,
Les Pipe-Lines Montréal Ltée

On utilise des marqueurs et des panneaux pour indiquer l'existence des pipelines et prévenir les gens du danger potentiel associé à leur présence et à leur exploitation. Ces marqueurs et panneaux peuvent également contenir de l'information destinée au public sur les mesures à prendre en cas d'urgence et sur le moyen de localiser les pipelines enterrés. Il est donc primordial que leur message transmis soit clair.

Il existe plusieurs ensembles de règlements, de normes et de pratiques concernant les marqueurs et les panneaux de pipelines. Cependant, Pipe-Lines Montréal a récemment traité plusieurs projets, études et demandes visant à réglementer, harmoniser ou normaliser les marqueurs et panneaux de pipelines. Ces initiatives de normalisation nous ont incités à chercher la meilleure façon d'utiliser les marqueurs de pipelines pour transmettre nos messages au public. C'est ce que nous nous efforçons de traiter dans le présent document.

Info-Excavation

Il existe plusieurs centres à numéro unique en Amérique du Nord. Au Canada, il en existe trois : en Alberta, au Québec et en Ontario; et une autre province est sur le point d'en installer un également.

Info-Excavation est le centre à numéro unique du Québec. Cet organisme non réglementé est né en 1993, et son réseau s'étend maintenant à toute la province. Comme, à Info-Excavation, on s'efforce entre autres de prévenir les dommages aux installations souterraines, l'organisme encourage ses membres à utiliser le pictogramme «Appelez avant de creuser», reconnu internationalement, et à afficher le numéro unique sur leurs marqueurs indiquant l'existence d'installations souterraines.

L'utilisation du pictogramme international semble ne pas poser problème à la plupart des membres, mais elle leur impose le remplacement des panneaux non conformes. Certains membres ont adopté l'approche radicale qui consiste à remplacer TOUS les panneaux avant une certaine date, d'autres préfèrent les remplacer au fur et à mesure des besoins.

Par contre, l'utilisation du numéro unique ne semble pas faire l'unanimité, du moins en ce qui concerne son introduction à court terme. Certains membres hésitent à confier des appels d'urgence à une tierce partie, tandis que d'autres craignent qu'on confonde ce numéro avec d'autres numéros d'urgence utilisés dans la région, tel le 911.

MUPEM (Mesures d'urgence pour l'est de Montréal)

La partie est de Montréal est un centre de l'industrie pétrochimique. Le secteur industriel de Montréal-Est a créé, il y a quelques années, une association pour mettre au point une ébauche de mesures d'urgence à appliquer dans cette zone de la ville. Cette association porte le nom de MUPEM (Mesures d'urgence pour l'est de Montréal).

Fin 1994, MUPEM a été contactée par Info-Excavation qui voulait inclure tous les petits réseaux de canalisations souterraines situés dans l'est de Montréal. À la suite de cette demande de Info-Excavation, MUPEM a décidé d'étudier la meilleure façon de garantir l'intégrité des installations souterraines situées dans l'est de Montréal et, en automne 1995, elle a créé un comité chargé de cette étude.

Un moyen de rendre efficaces la prévention et l'intervention, dans le cas des installations souterraines, est d'utiliser les panneaux appropriés. Au cours des délibérations du comité, la ville de Montréal-Est, associée à MUPEM, s'est montrée particulièrement intéressée par les panneaux indiquant la présence d'installations souterraines. La municipalité s'inquiétait de la situation chaotique qui semblait se développer ou risquait de se développer sur son territoire. Bien que l'industrie pétrochimique ne traverse pas une phase de croissance dans l'est de Montréal, les différents intervenants sont de plus en plus sensibilisés au besoin de protéger l'intégrité des installations souterraines, ce qui a entraîné la prolifération de marqueurs et de panneaux dans cette zone.

Face à cette situation, le comité a demandé à la ville de Montréal-Est et à Pétromont Inc., une compagnie membre, de développer des normes relatives à la conception des marqueurs, au texte qui doit y figurer et à leur emplacement. Des propositions ont été ébauchées à deux reprises et présentées pour approbation. Dans les deux cas, le consensus n'a pu être obtenu pour les raisons suivantes : i) les marqueurs ne garantissaient pas suffisamment l'intégrité des pipelines; ii) ils ne respectaient pas les normes et règlements existants; iii) certaines normes proposées étaient pratiquement inapplicables. Le comité poursuivra ses délibérations cette année.

Utilisation conjointe des marqueurs

Il y a huit ans, avec d'autres compagnies pipelinières, nous avons commencé à utiliser conjointement le signal «No Anchorage» («mouillage interdit») sur la rive nord du fleuve St-Laurent. Il s'agit d'un signal au néon qui indique aux pilotes des navires que le mouillage est interdit dans cette zone, comme le font les cartes marines. En choisissant le pictogramme «No Anchorage», reconnu internationalement, nous avons favorisé l'utilisation conjointe d'un signal important.

Port de Montréal

Après qu'un navire se fut échoué, en 1990, au-dessus d'un de nos pipelines, dans le fleuve St-Laurent, les autorités du Port de

Montréal ont demandé qu'on installe des marqueurs d'alignement sur les berges du fleuve afin que les pilotes puissent déterminer le tracé du pipeline dans le lit du fleuve.

Ce type de marqueur était nouveau pour nous. Nous nous rendons compte à présent qu'il aurait mieux valu vérifier si ce type de marqueur était assujetti à des normes avant de procéder à son installation.

LES ENJEUX

La sensibilisation à tout ce qui touche à la santé et à la sécurité du public ainsi qu'à l'environnement ne cesse de croître. Dès lors, il est normal que différents groupes s'intéressent aux mesures prises dans ces domaines.

Le principe de ces initiatives est certes louable, mais celles-ci risquent d'occasionner des problèmes si elles sont prises de manière désordonnée. Ce risque est particulièrement évident dans le cas des réseaux pipeliniers, non seulement parce que certains groupes d'intervention sont dans l'ignorance des caractéristiques d'exploitation des pipelines, mais aussi parce que, ces réseaux s'étendant sur de vastes régions, ils doivent satisfaire des intérêts et répondre à des objectifs différents dictés par les mêmes groupes d'intervention.

On risque donc de voir proliférer les panneaux et donc les messages, ce qui rendrait le marquage des pipelines de plus en plus difficile à gérer et de plus en plus déroutant pour les exploitants et le public. Le résultat atteint serait donc à l'opposé des objectifs visés.

CONCLUSION

Il faut certainement éviter le développement chaotique des processus de normalisation des marqueurs et panneaux de pipelines. Les efforts fournis dans ce domaine seraient stériles si les intervenants ne faisaient que reprendre ce qui a déjà été fait ailleurs ou s'ils semaient la confusion, parmi les exploitants de pipelines et le public, en utilisant des normes différentes et parfois contradictoires.

Il serait sans doute plus approprié de réglementer, d'harmoniser et de normaliser la signalisation à plus grande échelle et de développer une stratégie de communication facilitant l'atteinte de cet objectif.

4.1 Discussion avec les participants

Les Pipe-Lines Montréal Limitée est la plus ancienne compagnie réglementée par l'Office et, pour ce qui est de la sensibilisation, cette ancienneté a joué en sa faveur. Dans bien des cas, les gens qui vivent le long de l'emprise de Pipe-Lines Montréal ont pratiquement grandi avec le pipeline et, ce faisant, ils ont de plus en plus assumé leurs responsabilités de propriétaires fonciers.

Cependant, favoriser la sensibilisation peut exiger autant de doigté que de concevoir et d'entretenir une signalisation efficace. La précieuse expérience acquise par Guy Robitaille lors du traitement d'une proposition de normalisation des panneaux à Montréal-Est a permis à la compagnie d'intervenir rapidement pour que la norme relative aux marqueurs de pipelines, qu'elle avait soigneusement mise au point au cours des années, soit conservée.

Lors de l'exposé présenté par les Pipe-Lines Montréal, certains aspects de la normalisation ont suscité quelques inquiétudes, telles que celles des représentants du système à numéro unique de l'Alberta et de la Colombie-Britannique concernant l'utilisation inappropriée du logo «Appelez avant de creuser» dans la signalisation.

Ce logo est une marque déposée par l'American Public Works Association au nom de One-Call Systems International. Les propriétaires qui utilisent ce symbole pour indiquer la présence d'installations souterraines sont donc censés être membres du système à numéro unique et être en faveur de ce système.

En utilisant ce symbole dans une zone où le service est assuré, une compagnie dont les installations ne sont pas enregistrées dans le système à numéro unique risque d'induire en erreur ceux qui sont chargés d'excaver et ainsi d'exposer inutilement la compagnie à des poursuites. Les responsables de l'excavation risquent de composer le numéro indiqué croyant avoir affaire au système à numéro unique; cette ambiguïté peut compromettre la sécurité des travailleurs et l'intégrité des autres installations enterrées.

Le logo doit être accompagné du numéro 1-800 du système local à numéro unique. Une compagnie peut toutefois y ajouter son numéro d'urgence, identifié comme tel, en dessous du numéro du système à numéro unique.

Il y a plusieurs années, la compagnie d'interurbain américaine «U.S. Sprint», qui n'était pas inscrite au système à numéro unique, a installé une signalisation qui utilisait à la fois le logo international et son propre numéro 1-800. Quand One-Call Systems International a expliqué à U.S. Sprint qu'elle jetait la confusion et qu' elle s'exposait à des poursuites, U.S. Sprint s'est empressée d'inscrire dans les systèmes à numéro unique toutes les installations qu'elle possédait aux États-Unis et, depuis, elle est devenue un ardent défenseur de One-Call Systems International.

Les membres des systèmes à numéro unique sont généralement libres d'utiliser le logo sur leurs panneaux, dans leur publicité et dans leurs programmes de sensibilisation du public.

L'exposé présenté par les Pipe-Lines Montréal a mis l'accent sur la normalisation des panneaux. Les marqueurs de pipeline forment une ligne de défense dont les compagnies pipelinières disposent contre la perturbation du sol. Cela suffit à justifier le besoin de créer et d'appliquer des normes relatives à ces panneaux.

5.0 QUESTIONS DE COLLECTIVITÉS ET SÉCURITÉ DES PIPELINES

Anne Gilbert-Hopkins
Trans Mountain Pipeline Limited

Première lettre d'un voisin

«L'odeur des gaz qui s'échappent de vos usines est nocif... le programme que vous proposez n'est conçu que pour endormir les soupçons... Je suis très inquiet de constater que vous faites confiance à vos dispositifs d'inspection électronique quand il s'agit de vérifier l'état de canalisations anciennes... Je ne me sens pas en sécurité en sachant que vos pipelines passent dans le sol au-dessus duquel nous vivons et marchons : si le gros tremblement de terre prévu par nos sismologues se produit, qu'adviendra-t-il du carburéacteur extrêmement inflammable qui passe sous nos pieds et des lignes de transport d'électricité qui passent derrière chez nous? Nous serions beaucoup plus en sécurité sans ce carburéacteur sous nos pieds... pourquoi ne pas envisager son transport par bateaux-citernes? Je suis impatient d'assister à la réunion publique qui apportera des réponses à mes questions.»

Historique

- La canalisation principale de Trans Mountain a été construite en 1953 pour acheminer des produits pétroliers d'Edmonton vers la côte ouest.
- Il y a 44 ans, les régions qui accueillaient les installations étaient éloignées ou peu habitées.
- La prolifération urbaine est un problème de plus en plus préoccupant dans les basses terres du Fraser, ... l'étalement urbain suit le réseau de la canalisation principale.
- La ville de Burnaby : extrémité de la canalisation principale, emplacement du terminal Burnaby et du terminal maritime Westridge.

Recherche

- Questions liées à la qualité de la vie
- Recherche officielle (tierce partie) :
  - audit des communications
  - profils sociaux
- Recherche officieuse en cours : questionnaires apportant la rétroaction aux discussions tenues entre les voisins et les «leaders» de la collectivité.
- Évaluation : en cours
- Mesurer l'information recueillie

Résultats de la recherche

- Préoccupation première des voisins : la sécurité
- Préoccupation des voisins du parc de réservoirs de stockage : la sécurité et les odeurs
- Autres : qualité de l'air et de l'eau, intervention d'urgence, protection contre les tremblements de terre
- La FCST ne constitue pas encore une préoccupation
- Le désir de rencontrer nos représentants

Élément moteur de la recherche

- Préoccupation première de la collectivité : la sécurité
- Préoccupation première de l'exploitation de Trans Mountain : la sécurité
- La sécurité constitue la préoccupation commune des voisins et de la compagnie
- Saisir l'occasion de créer un programme positif, basé sur une préoccupation commune
- A mené à l'élaboration du programme *Partenaires dans la sécurité*

Burnaby : contexte plus étendu

- GOMBY: «Get Out of My Back Yard»
- L'attention des média et du conseil municipal est centralisée sur le risque que présente l'industrie pétrolière
- Les protestations de la collectivité force à la mise en veilleuse du projet d'agrandissement de la raffinerie et du projet du port de Vancouver.

Philosophie des communications

- Communications ouvertes et permanentes
- Au niveau de la population
- S'assurer que la collectivité entend parler de la compagnie par ses employés ... non par les média
- Prévoir les problèmes
- Gérer la bonne réputation de la compagnie par la planification proactive des communications en cas de crise
- Apprendre à communiquer avec les médias

Objectif : communication au sujet de la sécurité

- Appuyer les efforts de sécurité et de prévention de l'exploitant et réduire le risque de dommages causés par une tierce partie
- Régler les problèmes des voisins et établir la confiance de la collectivité dans la sécurité de l'exploitation de manière à pouvoir exécuter les projets de routine dans un climat serein
- Être disposé à instaurer un programme de communication en cas d'urgence
- Recruter nos voisins comme «Partenaires dans la sécurité»

Rôle des relations avec la collectivité chez Trans Mountain

- Ressources en relations
- Élaborer et mettre en application des programmes traitant d'autres sujets, par ex. les terrains et l'emprise
- Consultation publique
- Rédaction et production de documents
- Subventions et bourses d'études
- (Mise en application du programme de première intervention par le service de l'environnement; mise en application du programme de sécurité des entrepreneurs par le service de sécurité et de formation)

Partenaires dans le programme de sécurité

- La collectivité doit pouvoir identifier nos marqueurs et connaître notre numéro d'urgence
- Élaboration du programme «logo avec marqueur et numéro d'urgence»
- Brochures de sécurité pour les propriétaires et distribution générale des brochures
- Articles prônant la sécurité : autocollants, aimants de réfrigérateur, pastilles à gratter et sentir

Exécution du programme

- Office national de l'énergie : programme de préavis public
- Consultation : BC Utilities Commission; BC Environmental Assessment Act
- En cours de réalisation, pour les projets ayant des répercussions sur la collectivité : mise en place des canalisations, essais hydrostatiques
- Rencontre des propriétaires fonciers : deux fois par an
- Planificateurs et personnel municipal
- Écoles, bibliothèques et municipalités (distribution d'information en grande quantité)
- Programme de poste directe destiné aux entrepreneurs dans les basses terres du Fraser
- La lettre individuelle de la personne ressource locale est accompagnée des différents articles et contient le numéro de téléphone que le participant doit composer.

Comité de sensibilisation du public

- Examine les communications externes pour s'assurer de la cohérence du message
- Organise des assemblées pour discuter des questions d'intérêt public
- Comprend des représentants des secteurs suivants :
  - juridique
  - terrains et emprises
  - sécurité et formation
  - service de l'environnement et de première intervention
  - exploitation
  - relations avec la collectivité

Terminal et parc de réservoirs de stockage de Burnaby

- Situés dans une réserve naturelle désignée, à mi-hauteur de la montagne
- Au bas de la montagne : habitations luxueuses, condominiums, habitations en rangée, école élémentaire, terrain de golf, ruisseau se jetant dans le lac Burnaby
- Risque reconnu de tremblement de terre catastrophique pouvant survenir au cours des 200 prochaines années

Liaison avec la collectivité

- Établir des relations avec les groupes communautaires
- Appuyer les projets de partenariats communautaires
- Créer des situations qui se prêtent bien à la transmission des messages de sécurité et aux démonstrations de sécurité
- Les groupes communautaires avec lesquels vous aurez entretenu des relations seront plus enclins à vous croire qu'à croire les médias
- La collectivité en tant que ressource de valeur dans la discussion des projets et l'identification des problèmes potentiels
- La collectivité en tant qu'alliée dans le recrutement de nouveaux «partenaires dans la sécurité»

Exécution du programme Partenaires dans la sécurité à Burnaby

- Neuf programmes de poste directe au cours des 12 derniers mois
- Le programme fournit l'occasion de transmettre les messages voulus sur la sécurité et l'intégrité des pipelines
- La collectivité veut en apprendre davantage sur la protection cathodique, la liste des propriétaires fonciers qui vivent le long de l'emprise, les fouilles portant sur les anomalies géologiques, le système SCADA, les essais hydrostatiques, les programmes de première intervention, les exercices, etc.

Programme portes ouvertes de Burnaby

- Tous les deux ans : 14 500 invitations
- Rencontrer les gens, démystifier les installations, recruter des «Partenaires dans la sécurité»
- Inviter les politiciens et leur personnel aux présentations préliminaires
- Aborder franchement les problèmes lors des présentations :
  - sécurité et protection de l'environnement
  - plaintes concernant les odeurs
  - système de détection des fuites
  - mesures de protection en cas de tremblement de terre
  - démonstration d'un écumoir
  - visites guidées, en bus, du parc des réservoirs de stockage
  - exposants invités... participation des groupes communautaires

Conclusions tirées du questionnaire sur les portes ouvertes

- La majorité des répondants jugent les politiques de sécurité et de protection de l'environnement «très satisfaisantes»
- Le programme de remise en service de deux réservoirs, au terminal maritime Westridge, suscite de l'inquiétude

Terminal maritime Westridge

- Élaboration d'un programme de traitement des questions soulevées lors des sessions portes ouvertes
- Le terminal est installé au bas de la montagne et les habitations situées plus haut ont une vue plongeante sur son entrée
- Problème : les odeurs dégagées lors du chargement du pétrole brut destiné à l'exportation
- Projet de stocker du carburéacteur ne créerait pas d'odeurs
- Organisation d'un programme de poste directe complet portant sur le projet
- Visites du terminal par la communauté : apaisement de la controverse
- La ville a délivré les permis requis : le projet progresse

Que reste-t-il à faire?

- Les collectivités continuent de croître et se font entendre de plus en plus
- Maintenir le statu quo
- Poursuivre la mise en oeuvre du programme «Partenaires dans la sécurité»
- La collectivité nous témoigne une plus grande confiance quand nous reconnaissons le risque qu'elle court
- Réussite du programme communautaire et envoi de la documentation sur le risque que représentent les tremblements de terre pour les pipelines
- Faire comprendre à la collectivité qu'elle peut nous aider à gérer le risque
- Passage de la communication sur la sécurité à la communication sur le risque
- La brochure des propriétaires intitulée «*A Pipeline Leak Can Mean Danger*», distribuée au printemps, accompagnée de graphiques et d'illustrations montrant comment quitter la région en toute sécurité.

Deuxième lettre du même voisin : un partenaire dans la sécurité

«Je tiens à vous exprimer mes plus sincères remerciements pour les efforts que vous avez déployés pour répondre à mes inquiètudes. J'ai apprécié nos conversations et je me suis rendu compte que nous avions souci de la santé, de la société et de la sécurité en commun... les trousses Trans Mountain que vous nous avez envoyées sont très appréciées et j'ai recueilli plusieurs éloges à leur sujet... ceci (la préparation aux mesures d'intervention) pourrait se faire en coopération avec la collectivité, les conseils municipaux et les compagnies commerciales ... Je vous remercie une fois de plus pour tout ... le temps ... les trousses ... sont APPRÉCIÉES».

Un voisin

- La coopérative n'avait pas distribué notre information sur la sécurité
- Nous avons maintenant 70 nouveaux «partenaires dans la sécurité»

6.0 QUESTIONS COMMUNAUTAIRES ET INTERVENTION D'URGENCE LE LONG DU RÉSEAU

John McCarthy
Chef de secteur, Opérations
Office national de l'énergie

J'aimerais vous dire à quel point je suis heureux de l'accueil réservé à notre initiative d'animer un atelier sur la sensibilisation du public. C'est le premier atelier de ce genre mis sur pied par l'Office, et je suis convaincu qu'il représentera une étape importante dans l'évolution de notre rôle en tant qu'organisme chargé de la réglementation de la sécurité.

Dans le préambule de l'article 48 de la Loi sur l'ONÉ, on parle de «Pour favoriser la sécurité de l'exploitation d'un pipeline...», et l'article précise ensuite notre pouvoir réglementaire qui comprend l'élaboration de règlements et l'émission d'ordonnances concernant la sécurité. Le choix du mot «promouvoir» est intéressant. Mon dictionnaire lui donne plusieurs définitions et notamment les suivantes : faire progresser, aider à aller de l'avant, encourager, appuyer activement, publier et vendre. On peut se demander ce que les parlementaires – en tant que représentants du peuple canadien – avaient en tête lorsqu'ils ont, en 1959, promulgué la Loi sur l'ONÉ contenant ces mots. Peut-être pensaient-ils à un atelier sur la sensibilisation du public qui se tiendrait un jour à l'hôtel Ramada.

Je crois qu'un atelier comme celui-ci constitue une excellente façon de promouvoir la sécurité de l'exploitation des pipelines. Cette promotion ne présente aucune difficulté, surtout avec l'assistance présente. Je suis certain que chacun, ici présent, partage l'objectif de promouvoir la sécurité. Je suis heureux, qu'à l'initiative de l'ONÉ, on ait pu rassembler les représentants de toutes les compagnies qui s'occupent de la sensibilisation du public, afin de pouvoir partager leurs expériences, leurs démarches et leurs succès.

Aujourd'hui, je m'attarderai à vous expliquer les exigences réglementaires de l'ONÉ en ce qui concerne la sensibilisation du public, à partager avec vous l'expérience que nous avons acquise dans ce domaine, dans le cadre de l'enquête sur la FCST terminée récemment, et je discuterai avec vous des conclusions de cette enquête.

Pourquoi devons-nous disposer de programmes de sensibilisation du public?

La sensibilisation du public prend une importance considérable dans le monde actuel qui nous inonde d'informations. Les gens reçoivent, chaque jour, d'énormes quantités de données, et ces données sont constamment traitées pour fournir des informations et des messages. Certaines données que nous transmettons ne sont pas reçues, d'autres sont mal interprétées. Le manque de données même est porteur de message. Nous sommes continuellement mis au défi de s'assurer que le message reçu par les autres est le bon.

La sensibilisation du public, ou l'assurance que le public est sensibilisé à la présence des pipelines, est une bonne chose à plusieurs égards. Les programmes de sensibilisation du public garantissent que les entrepreneurs et les propriétaires fonciers n'endommageront pas accidentellement le pipeline et que celui-ci ne risquera aucune rupture, immédiatement ou plus tard. Comme vous le savez, une rupture de pipeline risque d'avoir de graves conséquences sur la sécurité du public, environnementales et économiques. La sensibilisation du public permet également d'établir de bonnes relations entre les propriétaires fonciers et les compagnies pipelinières, ce qui facilite grandement les activités d'entretien ou l'exécution de projets d'agrandissement.

Exigences réglementaires en matière de sensibilisation du public

Au point de vue de la sécurité, le Règlement exige des compagnies qu'elles disposent d'un programme permanent de sensibilisation du public. Ce programme doit informer le public de la présence du pipeline et des responsabilités qui lui incombent lors des travaux de construction ou d'excavation qui risquent d'endommager le pipeline. Plus précisément, le programme a comme principal objectif de prévenir les dommages qui peuvent être causés au pipeline par un tiers. Le Règlement demande également aux compagnies d'évaluer régulièrement l'efficacité de leur programme de sensibilisation du public *[Règlement sur le croisement des pipelines, partie II : article 4(1)]*.

La sensibilisation du public n'a rien d'une science exacte, c'est une opération continue qui consiste à rechercher sans cesse de nouvelles méthodes pour informer, éduquer et former ceux qui sont touchés par l'existence du pipeline. Les dizaines de milliers de personnes que représentent les propriétaires fonciers, les locataires, les entreprises, les entrepreneurs, les équipes sismiques et les premiers intervenants qui vivent et travaillent le long de l'emprise sont actives et changeantes. De ce fait les programmes de sensibilisation du public et qui assurent la sécurité doivent demeurer actifs et réactifs au changement. Avec l'exigence de l'évaluation régulière de l'efficacité de son programme, une compagnie pourra concevoir un programme qui réponde à ses besoins particuliers.

En ce qui concerne l'autre ensemble de règlements de l'Office, le *Règlement sur les pipelines terrestres* («RPT») enjoint aux compagnies d'élaborer des procédures d'urgence relativement à leurs pipelines. Ces procédures doivent comprendre la collaboration avec les «organismes publics compétents» en cas d'urgence. Les compagnies doivent mettre ces procédures à jour régulièrement [RPT, article 49(2)]. Le RPT

s'inclus les premiers intervenants mais il ne comporte pas les obligations des propriétaires fonciers en cas d'urgence.

Le RPT contient des exigences additionnelles relatives aux pipelines HPV. Les compagnies doivent distribuer aux intervenants locaux et au «public résidant près du pipeline» les renseignements concernant l'identification des situations d'urgence concernant le pipeline et les mesures de sécurité à appliquer en cas d'urgence [RPT, article 50(1)]. Dans le cas des canalisations HPV, on constate la nécessité d'instruire le public sur les procédures d'urgence.

Des changements proposés au RPT rapprocheraient quelque peu ces différentes exigences. L'Office propose que l'on exige des compagnies qu'elles établissent «un programme de sensibilisation aux cas d'urgence» destiné aux premiers intervenants et au public résidant près du pipeline, dans lequel on précisera l'emplacement du pipeline, on identifiera les situations d'urgence et on indiquera les procédures de sécurité à suivre en cas d'urgence.

J'aimerais présenter notre optique sur le besoin d'uniformiser les programmes de sensibilisation du public de manière à ce qu'ils comprennent la prévention des dommages occasionnés aux pipelines par un tiers et l'intervention d'urgence assumée à la fois par les premiers intervenants et par le public. Ma dernière expérience de sensibilisation du public remonte à ma récente participation à l'*Enquête sur la fissuration par corrosion sous tension des oléoducs et des gazoducs canadiens*. En 1995, un pipeline placé sous notre juridiction s'est rompu deux fois, à six mois d'intervalle, par FSCT. Ces ruptures suivaient une séries de défaillances causées par la FSCT, qui avaient fait préalablement l'objet d'une enquête de l'ONÉ.

Ces deux ruptures et les résultats des investigations menées sur d'autres réseaux pipeliniers ont ravivé les inquiétudes concernant le phénomène apparemment répandu de la FCST dans les canalisations des pipelines canadiens. Il semblait également que les techniques utilisées dans l'industrie ne suffisaient pas à prévenir les ruptures causées par la FCST. En août 1995, l'Office a voulu calmer ces inquiétudes en lançant une enquête publique, à grande échelle, sur la FCST.

Comme la plupart des taypes d'ingénierie qui affrontent un problème technique complexe, nous nous sommes fermement accrochés aux données techniques et nous avons recherché une solution technique au problème. Nous avons fait des recherches dans la littérature technique, compilé une liste détaillée de documents traitant du «mécanisme», de la «naissance», de la «propagation» et de l'«atténuation» de la FCST. Nous avons rendu visite à des laboratoires de recherche et à des experts de renommée mondiale. Nous avons «couvert» la question.

Nous nous sommes vite rendu compte que notre enquête serait incomplète, à moins d'inclure les gens qui vivent à proximité des pipelines et subissent les effets immédiats d'une rupture de pipeline. Nous avons envoyé de petites équipes d'employés de l'ONÉ dans plusieurs collectivités qui avaient vécu l'expérience d'une rupture de canalisation. Nous avons rencontré les propriétaires fonciers, leurs voisins, les représentants locaux et les membres volontaires des services d'incendie locaux.

Nous voulions leur demander s'ils croyaient que la liste des questions que nous nous posions était complète. Nous avons vite compris que la gravité du problème dépassait nos prévisions.

Élargissement des programmes de sensibilisation du public

Les rapports de consultation des collectivités ont révélé que de nombreux points préoccupaient le public. Avant que l'accident ne se produise, plusieurs membres de ces collectivités soupçonnaient à peine l'existence du pipeline et ne savaient guère pourquoi il était là et comment il fonctionnait. Ils n'étaient probablement pas des propriétaires fonciers et ils ignoraient donc qu'un pipeline à haute pression passait à proximité. On a surtout rencontré cette situation dans les endroits où la compagnie est la plus discrète, comme dans les stations de compression. De même, peu de gens étaient au courant des mesures à prendre pour se protéger ou pour protéger leur famille et leur propriété en cas d'urgence.

Nous avons entendu les commentaires suivants :

- «Risque-t-on d'allumer le gaz en faisant démarrer une voiture ou en utilisant un appareil téléphonique?»
- «Il y avait une panne de courant, était-ce sécuritaire d'allumer des bougies?»
- «Personne ne savait où se trouvait la zone d'évacuation désignée».

À la suite de ces consultations, l'Office a ajouté la question suivante à la liste des questions techniques à considérer au cours de l'enquête :

- *«Est-ce que les méthodes actuelles d'intervention en cas d'urgence conviennent aux conduites susceptibles de FCST?»*

C'est la seule question que l'Office a ajouté à sa liste, durant l'enquête.

Les consultations communautaires tenues pendant l'enquête ont révèlé qu'en général les résidents individuels, les intervenants d'urgence locaux et les collectivités trouvaient tous qu'ils pourraient être mieux informés et mieux formés. Les gens s'attendaient à ce que les compagnies pipelinières s'engagent davantage dans la préparation des collectivités aux situations d'urgence. Certains intervenants d'urgence et certains propriétaires hésitaient sur les procédures à suivre dans ce genre de situation. Pendant les consultations communautaires, des intervenants ont déclaré qu'ils n'étaient pas certains de savoir que faire si une

situation semblable se reproduisait. Les intervenants étaient perplexes quant à savoir si les gens devaient évacuer les lieux, s'il fallait couper le courant, s'il était risqué d'utiliser un téléphone et à quelle distance du pipeline on pourait se considérer en sécurité. De nombreux résidents vivant à proximité du pipeline étaient également hésitants quant aux procédures à suivre. En général, les résidents, les organismes de première intervention et les représentants des collectivités souhaitaient recevoir plus d'information et une meilleure formation, et ils désiraient une meilleure coordination avec la compagnie en cas d'urgence.

Sessions portes ouvertes

Les consultations et les discussions tenues au cours de l'enquête ont révélé que les gens étaient mécontents des sessions portes ouvertes qui avaient été tenues dans les collectivités affectées par un accident. Les gens préconisaient une forme de communication plus ouverte et plus accessible, comme un exposé fait par un représentant de la compagnie et suivi d'une période de questions, ce qui serait beaucoup plus efficace que la forme de discussion directe adoptée précédemment. Les gens voulaient connaître l'expérience de leurs voisins et être certains que tous les résidents ont reçu le même message.

Meilleure mise en évidence de l'ONÉ

L'ONÉ n'a pas échappé aux critiques des collectivités. En plus d'espérer que les communications avec les compagnies s'améliorent, les collectivités consultées ont également souhaité que l'Office tienne sa place en assumant son rôle de surveillance et qu'il inclue les questions communautaires dans son programme d'enquête sur les accidents.

À la suite de cette information la Commission d'enquête sur la FCST a abouti aux conclusions et aux recommandations suivantes :

> *À notre avis, il est essentiel que les compagnies pipelinières disposent, pour leurs réseaux, de politiques et de méthodes efficaces en matière de préparation et d'intervention en cas d'urgence. Ces politiques et méthodes doivent traiter de l'état de préparation et de la participation des résidents, des collectivités et des personnes chargées de l'intervention d'urgence le long du réseau. Ces groupes ont le droit d'être pleinement informés, et c'est à la compagnie qu'il incombe de fournir les renseignements appropriés.*

Recommandation

5-1 *Nous recommandons à l'Office d'examiner, dans le cadre de ses activités permanentes de surveillance, les méthodes d'intervention d'urgence des compagnies, pour s'assurer que le personnel de première intervention reçoit une formation adéquate et que le public dispose de renseignements appropriés sur les mesures à prendre en cas de situations d'urgence.*

En ce qui concerne les inquiétudes exprimées sur les communications avec les collectivités, la Commission d'enquête a conclu ce qui suit :

> *À notre avis, l'enquête a porté une attention nécessaire au domaine crucial de la communication qui doit avoir lieu à la suite d'un accident. Nous estimons qu'il s'agit là d'un domaine où l'Office devrait jouer un rôle plus actif.*

Recommandation

5-2 *Nous recommandons à l'Office d'élargir la portée de son programme d'enquête sur les accidents pour y inclure les questions portant sur les relations avec les collectivités et l'intervention d'urgence.*

L'Office a accepté ces deux recommandations et elles sont présentement mises en application. Il s'intéressera donc davantage aux questions liées à la sensibilisation du public, telles les méthodes utilisées par les compagnies en ce qui a trait à la préparation aux cas d'urgence et à l'intervention en cas d'urgence, les relations avec les collectivités à la suite d'un accident, et si oui ou non les collectivités sont informées des procédures à suivre dans les situations d'urgence qui peuvent survenir le long du réseau.

En réponse à la recommandation 5.1 et en vertu du RPT, l'Office vérifie les procédures des compagnies afin de s'assurer que celles-ci disposent de plans de coopération en cas d'urgence avec les organismes publics appropriés.

L'Office compte poursuivre cette pratique de vérification et il a l'intention d'inclure, dans le processus, des visites occasionnelles aux «partenaires» engagés dans ces plans afin de déterminer, d'une part, s'ils sont au courant de ces plans et de leurs obligations et, d'autre part, s'ils ont reçu la formation et l'information relatives à l'intervention efficace en cas d'urgence sur un pipeline. Cela permettra d'évaluer l'efficacité de la mise en application de ces plans et le résultat des efforts fournis par les compagnies pour donner aux premiers intervenants la formation et l'information nécessaires.

Nous avons appris que certaines compagnies ont fait mieux que les exigences de la réglementation actuelle en fournissant aux propriétaires fonciers et autres voisins de l'information concernant les procédures à suivre dans les cas d'urgence, qui peuvent survenir le long du réseau. Nous soutenons cette initiative et nous désirons favoriser une meilleure connaissance de l'efficacité de cette pratique.

Dans la même optique, en réponse à la recommandation 5.2, nous comptons étendre la portée actuelle de nos enquêtes sur les accidents en y incluant l'examen des relations communautaires et les

questions liées à l'intervention en cas d'urgence dans une situation d'urgence survenant le long du réseau.

La réglementation actuelle n'exige pas des compagnies qu'elles fournissent de l'information aux collectivités et au public en général concernant les procédures d'urgence ou les mesures à prendre à la suite d'un accident. Elle ne demande pas non plus aux compagnies de former des intervenants d'urgence. L'information que nous avons accumulée au cours de ces vérifications et des enquêtes sur les accidents va nous permettre de déterminer s'il faut apporter des changements aux Règlements, si l'Office doit émettre une ordonnance destinée à toutes les compagnies, s'il faut modifier les normes CSA ou s'il faut introduire, dans l'industrie, un programme de conformité volontaire. En plus de cette recherche directe, nous collaborerons avec l'industrie dans le but de recueillir son opinion sur la meilleure façon de mettre ces recommandations en application. À cet effet, l'Office a formé l'équipe FCST de mise en application, qui est chargée de rencontrer les associations industrielles, les autres organismes de réglementation et le public.

Pour conclure, nous croyons que la sensibilisation du public est un facteur important de l'exploitation sécuritaire des pipelines et qu'il prend de plus en plus d'importance. Le public se préoccupe de plus en plus des risques inhérents aux pipelines, et les programmes de sensibilisation du public sont essentiels au développement et au maintien d'une relation de confiance, indispensable, entre la compagnie pipelinière et les collectivités qui vivent le long du réseau. Les partenariats locaux, qu'on forme pour assurer la préparation à l'intervention en cas d'urgence et le suivi auprès des collectivités après les accidents, jouent un rôle clé dans le développement de cette confiance.

7.0 CONCLUSION

L'idée d'organiser un «atelier de sensibilisation du public» à l'intention des compagnies pipelinières sous la juridiction de l'Office a germé en 1995. Au cours de vérifications et d'inspections régulières, nous avons entendu parler du succès des programmes de sensibilisation des compagnies, cette nouvelle et innovative façon de sensibiliser les propriétaires, locataires, entrepreneurs et intervenants d'urgence. Nous avons également entendu parler des obstacles à ces programmes : certains étaient minimes, d'autres importants. Les succès et les échecs étaient souvent semblables d'un bout à l'autre du pays. Qui plus est, ils soulevaient fréquemment les mêmes questions :

- «Comment doit-on s'y prendre pour entrer en contact avec les entrepreneurs?»
- «À quelle fréquence doit-on mettre le programme de sensibilisation en application?»
- «Quelle information doit-on transmettre à nos propriétaires? À nos locataires?»
- «Comment peut-on garantir que les gens nous appelleront avant de creuser?»
- «Comment évalue-t-on convenablement son programme?»

En faisant passer l'information pertinente d'un programme réussi, d'une compagnie à une autre, nous avons pu résoudre certaines de ces questions. Cependant, les deux inspecteurs de l'Office qui se consacraient à la prévention des dommages et jouaient le rôle efficace mais non suffisant d'«intermédiaires». Il fallait que nous rassemblions tout le monde afin de discuter des questions d'intérêt commun. Il fallait que nous réunissions une assemblée au cours de laquelle l'industrie renseignerait l'industrie. Avec l'accord de la direction, nous avons procédé selon le plan prévu.

À l'origine, «Sensibilisation 97» devait rassembler entre 20 et 40 personnes. Dès que la rumeur de la tenue d'un atelier s'est répandue, nous avons dû rajuster et retravailler le plan. Finalement, les lieux, les orateurs et même les menus ont dus être modifiés de manière à s'ajuster aux 100 participants qui s'étaient inscrits. Nous étions enthousiastes de voir qu'un premier essai remportait un pareil succès, mais nous étions aussi inquiets. Après tout, «Sensibilisation 97» était le premier atelier du genre au Canada.

Les sujets présentés par les orateurs ont effectivement montré les obstacles auxquels les compagnies font face dans l'exécution de leur programme de sensibilisation. Pipeline Interprovincial Inc. et Les Pipe-Lines Montréal Limitée ont montré que la mise au point détaillée d'un programme est un processus continuel, et que vaincre les obstacles fait partie du jeu; le vidéo de TransCanada sur les premiers intervenants permettra peut-être de créer une nouvelle méthode normalisée pour transmettre un message de sensibilisation; l'approche adoptée par Trans-Nord pour sensibiliser les entrepreneurs s'est avérée efficace pour mettre en lumière le besoin de sécurité à proximité des pipelines; l'approche adoptée par Trans Mountain dans ses relations communautaires a non seulement sensibilisé le public, elle a également créé un partenariat virtuel avec ses propriétaires fonciers. Ces exposés ont montré l'intérêt que la collectivité pipelinière porte à la sécurité du public, ce qui ouvre des perspectives d'avenir.

La rétroaction reçue à la suite de la tenue de l'atelier a été excellente et montre un appui inconditionnel aux futurs ateliers de sensibilisation du public, qui se concentreront davantage sur les discussions, en groupes, de sujets particuliers tels que l'évaluation des programmes, la sensibilisation des entrepreneurs et les initiatives conjointes dans l'industrie.

Au nom de l'Office national de l'énergie, je tiens à remercier tous les participants à l'atelier «Sensibilisation 97» ainsi que tous ceux qui ont coopéré à son organisation et à sa préparation.

Sincèrement,
Mike Sullivan
Directeur de projet